2006 Annual Report

Office of the Consumer Advocate for Insurance

Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en matière d'assurances.

June 27, 2007

We are pleased to provide you with a copy of our annual report for the calendar year 2006.

The highlight for 2006 is the agreement reached between the provincial government and the auto insurance industry. The agreement, announced on December 4, 2006 provides for a decrease of 13.5 per cent in the average premium of each company, as of March 1, 2007. Combined with the reductions in premiums since the insurance reforms of 2003 and 2004, this latest reduction will bring regular insurance premiums for good drivers with clean records to a much improved level.

That does not mean that everything is well with all consumers as far as insurance is concerned. During 2006, we handled 1,848 matters, an increase of 55.68 per cent, compared to the 1,187 matters we handled in 2005. Since our office was in operation for only 10 months in 2005, the real increase for 2006 would be 29.77 per cent.

Most matters related to auto insurance (81.9 per cent), and Gloucester County led the way with 31.5 per cent of the total number of matters handled, as it did in 2005. Queries to our office fell into three main categories:

Premiums- Rates	54.6%
General Information	25.4%
Claims Related Issues	19.9%
Others	.01%

The issue that is again at the centre of our recommendations, for correction or elimination, is the underwriting practice that allows auto insurance companies to charge higher premiums for consumers with a gap or a lapse in their insurance history.

Other than auto insurance we do have some concerns for a growing number of complaints regarding loan insurance (life and disability). We also have some concerns that home insurance appears to be undergoing some changes after many years of relative calm and stability.

As for 2007, the number of matters handled by our office will likely meet or surpass the 2006 level. We will be looking at the impact of the elimination of gender as a rating factor as of January 1, 2007 and we will also be looking at a new system that will be put into place to replace the existing territories for rating purposes, as of January 1, 2008.

270, av. Douglas Ave, Pièce/Suite 406
Bathurst, N.B.
E2A 1M9
(506) 549-5555
1-888-283-5111
(506) 549-5559 télécopieur/facsimile
www.insurance-assurance.ca

Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en matière d'assurances.

May 11, 2007

The Honourable Eugene McGinley, Q.C.
Speaker of the Legislative Assembly of New Brunswick
Legislative Assembly Building
P.O. Box 6000
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Mr. Speaker:

Pursuant to subsection 10(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act*, I am pleased to submit the annual report on the activities of the Office of the Consumer Advocate for Insurance for the 2006 calendar year. It also contains a summary regarding the total amount assessed against insurers for the fiscal year ended March 31, 2006 under section 11 and the amount paid by each insurer.

Yours truly,

Ronald Godin

Ronald Godin
Consumer Advocate for Insurance for New Brunswick

270, av. Douglas Ave., Pièce/Suite 406
Bathurst, N.B.
E2A 1M9
(506) 549-5555
1-888-283-5111
(506) 549-5559 télécopieur/facsimile
1-877-549-5559
ab@cai-dma.ca
www.insurancecaassurance.ca

TABLE OF CONTENTS

1. INTRODUCTION 2

2. ADVOCATE'S RESPONSIBILITIES 4

3. OFFICE OF THE ADVOCATE 6

4. ACTIVITIES OF THE OFFICE OF THE CONSUMER ADVOCATE 7

4.1 Presentations by the Advocate 7
4.2 Rogers Television 8
4.3 Open House Sessions 8
4.4 Meetings 9
4.5 Submission of First Annual Report 11
4.6 New Brunswick Insurance Board 11
4.7 Posters and Leaflets 12
4.8 Advertising Campaigns 13
4.9 Web Site 13

5. AGREEMENT: GOVERNMENT – INSURERS 14

5.1 Reduction in Premiums 14
5.2 Elimination of Gender-based Discrimination 14
5.3 Elimination of Existing Territories 14
5.4 Other Measures 15
5.5 Remarks 15

6. FILES HANDLED BY THE OFFICE OF THE ADVOCATE 17

6.1 Number of Files 17
6.2 Nature of Requests 18
6.3 Breakdown of Files by Type of Insurance 18
6.4 Origin of Requests 19
6.5 Breakdown of Files by County 20
6.6 Comparisons with 2005 21

7. ASSESSMENT FOR OFFICE EXPENSES 23

8. PROBLEM AREAS AND RECOMMENDATIONS 25

8.1 Automobile Insurance 25
8.11 Lapse in Coverage 25
8.12 First-chance Discount for New Drivers 26
8.13 Financing and Insurance Record 27
8.14 Endorsement 28A 27
8.2 Brokers and Agents 29
8.3 Home Insurance 29
8.4 Loan Insurance 30

9. CONCLUSION 32

Appendix A: Copy of General Leaflet 34
Appendix B: Copy of Leaflet for New Drivers 35
Appendix C: Copy of Poster 36
Appendix D: Statement of Assessments 37

1. INTRODUCTION

Subsection 10(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* reads as follows:

> *10(1) The Consumer Advocate shall report annually to the Legislative Assembly concerning:*
>
> *(a) the activities of the Office of the Consumer Advocate in the preceding year; and*
>
> *b) the total amount assessed against licensed insurers in the preceding year under section 11 and the amount paid by each insurer.*

The Consumer Advocate for Insurance has been on the job since January 1, 2005. The first annual report was tabled on October 25, 2006. The time has come, therefore, to present the second annual report of the Consumer Advocate for Insurance for New Brunswick.

The first year was devoted largely to setting up the Office of the Consumer Advocate, hiring and training staff, learning the language of the industry and the way it operates in New Brunswick, as well as delivering services.

The first year was more one for observing, making contacts, and gathering information from the insurance industry and consumers alike.

This second year was an opportunity for us to continue to develop and enhance our insurance know-how while remaining at the service of consumers and the Legislative Assembly. We also turned to other aspects of our office's mandate last year, such as public education regarding insurance, awareness-raising among youth, and development of a Web site to promote our services, educate the public, and protect consumer interests.

We now have a better sense of the insurance industry in New Brunswick and can thus conduct a more thorough analysis of the situation, enabling us to issue a greater number of relevant recommendations, this year, for the benefit and well-being of consumers.

2. ADVOCATE'S RESPONSIBILITIES

The *Consumer Advocate for Insurance Act*, chapter C-17.5 of the New Brunswick Acts, was assented to on June 30, 2004 on the recommendation of the Legislative Assembly. The Consumer Advocate for Insurance was appointed on December 21, 2004 for a 10-year term, commencing January 1, 2005.

Subsection 7(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* stipulates that the responsibilities of the Consumer Advocate are as follows:

7(1) The Consumer Advocate shall

(a) examine the underwriting practices and guidelines of insurers, brokers, and agents, and report the use of any prohibited underwriting practices to the Superintendent;

(b) conduct investigations in relation to insurers, brokers and agents concerning

(i) the premiums charged for contracts of insurance, and

(ii) the availability of contracts of insurance;

(c) respond to requests for information with respect to insurance;

(d) develop and conduct educational programmes with respect to insurance for the purpose of educating consumers; and

(e) carry out tasks or investigations in relation to insurance matters or the insurance industry as directed by the Legislative Assembly.

Subsection 7(2) provides that *the Consumer Advocate may appear before the New Brunswick Insurance Board established under the Insurance Act to represent the interests of consumers* (…).

Subsection 7(3) stipulates that *the Consumer Advocate may appear before the Board of Commissioners of Public Utilities to represent the interests of consumers at hearings the Board of Commissioners is authorized to hold under the* Insurance Act *(...).*

3. OFFICE OF THE ADVOCATE

The Office of the Consumer Advocate for Insurance began operating officially on March 7, 2005. The office has a permanent staff of four. In addition to the Consumer Advocate, the other employees are:

Pauline Lafortune:	Administrative Assistant
Sandra Godin:	Assistant Advocate
Brian Teed:	Assistant Advocate.

The three assistants all have work experience in the insurance industry. The two assistant advocates had 15 years' and 30 years' experience, respectively, in the insurance industry as adjusters on joining the Office of the Consumer Advocate.

The office itself is located at 270 Douglas Avenue, Suite 406, Keystone Place, Bathurst.

Last year marked the first full year of operations of the Office of the Consumer Advocate.

4. ACTIVITIES OF THE OFFICE OF THE CONSUMER ADVOCATE

4.1 Presentations by the Advocate

The Consumer Advocate gave presentations on the Office of the Consumer Advocate and the insurance situation in New Brunswick to the following clubs, groups, and associations:

- Club Richelieu de Grand-Sault
  Grand Falls
  January 30, 2006

- Bar Admission Course
  Fredericton
  February 7, 2006

- Bathurst Rotary Club
  Bathurst
  February 20, 2006

- Collision Associates
  Fredericton
  April 18, 2006

- Canadian Claims Insurance Managers Association
  New Brunswick Chapter
  Moncton
  May 10, 2006

- YMCA
  Saint John
  June 27, 2006

- Association Acadienne et Francophone des Ainées et Ainés du Nouveau-Brunswick
  Annual General Meeting
  Petit-Rocher
  October 21, 2006

- Université du 3^{e} âge
  Beresford
  November 20, 2006

4.2 Rogers Television

The Consumer Advocate was twice a guest of the "Franc Parler" show on Rogers Television in Moncton on the following dates:

Franc Parler – Moncton – April 4, 2006

Franc Parler – Moncton – November 14, 2006.

The show featured a question period conducted by the show's host followed by an open-line segment where viewers could call in live to ask questions or voice their opinions.

4.3 Open House Sessions

The New Brunswick Insurance Board, together with the Office of the Consumer Advocate for Insurance, hosted a series of open house sessions on automobile insurance in New Brunswick.

New Brunswick drivers were invited to meet with representatives of the Insurance Board and the Office of the Consumer Advocate. We were on hand to personally answer questions, provide information, and offer assistance in connection with individual situations. The itinerary for the provincial tour was as follows:

Moncton:	May 23, 2006
Fredericton:	May 24, 2006
Saint John:	May 25, 2006
Edmundston:	May 29, 2006
Bathurst:	May 30, 2006
Tracadie-Sheila:	May 31, 2006
Miramichi:	June 1, 2006

The tour was a success and allowed the Office of the Consumer Advocate to meet with hundreds of consumers in their respective regions.

4.4 Meetings

The Consumer Advocate took part in a number of meetings to become better acquainted with the insurance industry and the people who work in it. These meetings, which the Consumer Advocate also attended to give his office greater exposure and enhance its credibility, included the following:

- Auto Insurance and the Consumer

  Halifax: April 20, 2006 (a.m.)

  Participants:

  - Representative of the Nova Scotia Insurance Review Board
  - Representative of the Government of Nova Scotia
  - Nova Scotia Superintendent of Insurance
  - New Brunswick Superintendent of Insurance
  - Consumer Advocate, Alberta
  - Consumer Advocate, Nova Scotia
  - Consumer Advocate, New Brunswick

- Auto Insurance Consumer Advocates of Canada

  Halifax: April 20, 2006 (p.m.)

  Participants:

  - Ronald Godin: Consumer Advocate, New Brunswick
  - George Jordan: Consumer Advocate, Nova Scotia
  - Merle Taylor: Consumer Advocate, Alberta

- Insurance Bureau of Canada

  Moncton: June 26, 2006

  Meeting with representatives of the Atlantic office of the Insurance Bureau of Canada to discuss various subjects pertaining to automobile insurance in New Brunswick.

- Meeting of the three levels in New Brunswick

  Fredericton: October 12, 2006

  Meeting of representatives of the following three offices:

  - New Brunswick Insurance Board
  - Superintendent's Office – Department of Justice
  - Office of the Consumer Advocate

  One-day meeting to discuss various concerns relating to the insurance industry in New Brunswick.

- Meeting of provincial consumer advocates

  Toronto: October 29, 2006

  Participants:

  - Merle Taylor, Consumer Advocate - Alberta
  - George Jordon, Consumer Advocate - Nova Scotia
  - Ronald Godin, Consumer Advocate - New Brunswick

- Meeting with the Insurance Bureau of Canada

  Toronto: October 30, 2006 (a.m.)

  Meeting with the President and CEO of the National Office of the Insurance Bureau of Canada

- Meeting with the Facility Association

  Toronto: October 30, 2006 (p.m.)

  Meeting with the President and CEO and other representatives of the Facility Association of Canada

4.5 Submission of First Annual Report

Fredericton: October 25, 2006

Submission of the first annual report (2005) to the Clerk of the Legislative Assembly, followed by a press conference to present an overview of the report and answer questions from provincial media.

We distributed nearly 500 copies of the annual report, which is also available on our Web site.

4.6 New Brunswick Insurance Board

The Consumer Advocate had to intercede with the New Brunswick Insurance Board twice in 2006 to alert it to two situations liable to cause major problems for consumers in two specific areas of automobile insurance in New Brunswick. The first situation, in April 2006, had to do with premiums of the Facility Association for direct compensation for commercial vehicles.

The second, in July 2006, concerned the rates being charged by the Facility Association for direct compensation for motorcycles, winter vehicles, and all-terrain vehicles.

In both cases, the Board responded quickly and efficiently by issuing orders in these two problem areas for consumers.

Besides keeping an eye on rate applications filed by automobile insurance companies, the Consumer Advocate had to appear personally before the Board at a public hearing held to review 2007 automobile insurance rates for recreational vehicles as managed by the Facility Association in New Brunswick.

Public hearing: Saint John

Date: December 12, 2006

4.7 Posters and Leaflets

The Office of the Consumer Advocate produced and distributed two new leaflets as well as an advertising poster for consumers in 2006.

Our office distributed the following:

- 23,780 copies of the general leaflet (Appendix A)
- 12,120 copies of the leaflet for new drivers (Appendix B)
- 1,159 copies of the poster (Appendix C).

4.8 Advertising Campaigns

Our office conducted several campaigns in 2006 across New Brunswick through newspapers, radio, and Rogers Television to inform consumers about the existence of our office, the services we provide, and the various ways in which they can contact us.

4.9 Web Site

With the help of a specialized firm, we developed a Web site in 2006, which is slated to launch officially in 2007. Some of the highlights of the Web site include:

- an opinion poll section
- a comments section
- an on-line complaints form
- a discussion forum
- an educational video feature.

Through the Web site, consumers will be able to contact us, and we will be able to inform and educate consumers about all kinds of insurance.

5. AGREEMENT: GOVERNMENT – INSURERS

In 2006, the highlight in connection with New Brunswick's automobile insurance industry was without a doubt the agreement reached between the provincial government and insurance companies concerning premiums and the elimination of gender-based discrimination as well as existing territories.

5.1 Reduction in Premiums

Under the agreement made public on December 4, 2006, insurance companies operating in New Brunswick will lower the amount of their average premium for new policies and renewals of existing policies by 13.5%, effective March 1, 2007.

5.2 Elimination of Gender-based Discrimination

Under the second part of the agreement, a person's gender may no longer be considered a factor in determining premiums, effective March 1, 2007.

5.3 Elimination of Existing Territories

Under the third part of the agreement, existing territories for premium calculation purposes are to be eliminated. A new system will be rolled out by January 1, 2008 in response to the recommendations of a task force consisting of representatives of the Department of Justice, the Insurance Board, the Consumer Advocate, the insurance industry, and other concerned stakeholders.

5.4 Other Measures

The Government undertook to reassure consumers by providing them with due vigilance and a voice in the process that sets the rates each year, by enhancing the authority and power of the Consumer Advocate, and by appointing a public intervener during rate-filing hearings. It also pledged to strengthen the graduated licensing system for young drivers.

5.5 Remarks

Reduction in Premiums

It is important to understand that the 13.5% reduction is not an across-the-board reduction in all premiums charged by all insurance companies but rather a 13.5% reduction in the average premium charged by each insurance company. Consequently, two people who are insured with the same company could receive reductions that differ greatly from each other. One might see a 2% reduction, for example, whereas the other might see a reduction of 18% or more. Nonetheless, the average premium charged by each company will decrease by 13.5%, effective March 1, 2007.

Elimination of Gender-based Discrimination

This measure should result in a significant reduction in premiums for young men without any negative impact on premiums for women. Obviously, the cost of this measure will no doubt be recouped elsewhere through other premiums not involving gender in the rate-setting process.

Elimination of Existing Territories

Instead of simply relying on long-standing geographic boundaries, the review process will take into account re-evaluation of traffic patterns, population redistribution, and other relevant criteria. This new system will better assess risk and set new boundaries that more fairly reflect the current reality for drivers in the province.

Of course, while a consumer's place of residence will continue to be a factor in the rate-setting process, premiums will be based on a more equitable, more accurate, and more realistic system.

Other Measures

The appointment of a public intervener who will be present at rate hearings is another measure that will complement the role played by the Consumer Advocate for the benefit of consumers.

As for the government's desire to increase the Consumer Advocate's powers, it remains to be seen what this will entail in practical terms. The Office of the Consumer Advocate is receptive to, and in favour of, the addition of any new powers that would further strengthen consumer protection in the province in matters of insurance.

Strengthening of the graduated licensing system for young drivers is a reform that has been necessary for a few years now and that we strongly support.

6. FILES HANDLED BY THE OFFICE OF THE ADVOCATE

The Office of the Consumer Advocate handled a total of 1,848 files in 2006.

Consumer queries had to do with premiums (54.6%), general information (25.4%), and claims-related issues stemming from accidents or other losses (19.9%).

The queries were concerned primarily with automobile insurance (81.9%), followed by home insurance (9.0%).

It was mainly the public as consumers who made use of our services, with the highest percentage of queries originating in Gloucester County (31.5%).

6.1 Number of Files

We handled many files during 2006, and the following table shows that we successfully responded to the requests for information, consultation, and assistance in all cases:

	Number	*(%)*
Completed	1,848	100.0%

6.2 Nature of Requests

The following table illustrates the main requests for information from consumers and all other persons in connection with insurance.

	Number	*(%)*
Premiums	1,009	54.6%
Information	469	25.4%
Claims	368	19.9%
Other	2	0.1%

6.3 Breakdown of Files by Type of Insurance

The following table presents a breakdown of the files by type of insurance. As can be seen, automobile insurance accounted by far for the most active files.

	Number	*(%)*
Automobile insurance	1,514	81.9%
Home insurance	166	9.0%
Sickness and accident insurance	87	4.7%
Life insurance	37	2.0%
Liability insurance	16	0.9%
Business insurance	6	0.3%
Marine insurance	2	0.1%
Aviation insurance	0	0.0%
Credit insurance	2	0.1%
Guarantee insurance	3	0.2%
Boiler insurance	1	0.1%
Other (insurance related)	4	0.2%
Other (not insurance related)	10	0.5%

6.4 Origin of Requests

We received requests for information from several categories of individuals. The following table reflects the keen interest of the public as consumers with regard to our office.

	Number	*(%)*
Public	1,788	96.8%
Brokers	25	1.4%
Insurers	4	0.2%
Agents	11	0.6%
Lawyers	5	0.2%
Adjusters	4	0.2%
Government	4	0.2%
Corporations	1	0.1%
Institutions	0	0.0%
Other	6	0.3%

6.5 Breakdown of Files by County

We compiled a list of all the files by county, as shown in the following table. The results indicate that the needs of consumers varied from county to county and that the number of files handled was not always proportional to the overall population of those counties.

	#	*(%)*
Gloucester	582	31.5%
Westmorland	288	15.6%
Saint John	186	10.1%
Madawaska	151	8.2%
Restigouche	130	7.0%
York	119	6.4%
Northumberland	97	5.2%
Kings	85	4.6%
Carleton	52	2.8%
Kent	35	1.9%
Victoria	25	1.4%
Charlotte	23	1.2%
Sunbury	19	1.0%
Queens	11	0.6%
Albert	7	0.4%
Other (outside province)	38	2.1%

6.6 Comparisons with 2005

Number of Files

	2005	2006
Completed	1,185 (99.8%)	1,848 (100.0%)
Active	1 (0.1%)	0 (0.0%)
Reopened	1 (0.1%)	0 (0.0%)

Nature of Requests

	2005	2006
Premiums	449 (42.0%)	1,009 (54.6%)
Information	376 (31.7%)	469 (25.4%)
Claims	289 (24.3%)	368 (19.9%)
Other	23 (2.0%)	2 (0.1%)

Breakdown of Files by Type of Insurance

	2005	2006
Automobile insurance	962 (81.0%)	1,514 (81.9%)
Home insurance	147 (12.3%)	166 (9.0%)
Sickness and accident insurance	31 (2.6%)	87 (4.7%)
Life insurance	24 (2%)	37 (2.0%)
Liability insurance	15 (1.3%)	16 (0.9%)
Business insurance	0 (0.0%)	6 (0.3%)
Marine insurance	2 (0.1%)	2 (0.1%)
Aviation insurance	1 (0.1%)	0 (0.0%)
Credit insurance	1 (0.1)	2 (0.1%)
Guarantee insurance	1 (0.1%)	3 (0.2%)
Boiler insurance	0 (0.0%)	1 (0.1%)
Other (insurance related)	0 (0.0%)	4 (0.2%)
Other (not insurance related)	3 (0.3%)	10 (0.5%)

Origin of Requests

	2005	2006
Public	1,123 (94.6%)	1,788 (96.8%)
Brokers	19 (1.6%)	25 (1.4%)
Insurers	17 (1.4%)	4 (0.2%)
Agents	10 (0.8%)	11 (0.6%)
Lawyers	7 (0.6%)	5 (0.2%)
Adjusters	5 (0.4%)	4 (0.2%)
Government	3 (0.3%)	4 (0.2%)
Corporations	2 (0.2%)	1 (0.1%)
Institutions	1 (0.1%)	0 (0.0%)
Other	0 (0.0%)	6 (0.3%)

Breakdown of Files by County

	2005	2006
Gloucester	354 (29.8%)	582 (31.5%)
Westmorland	169 (14.2%)	288 (15.6%)
York	154 (12.9%)	119 (6.4%)
Saint John	122 (10.3%)	186 (10.1%)
Madawaska	85 (7.2%)	151 (8.2%)
Northumberland	64 (5.4%)	97 (5.2%)
Restigouche	60 (5.1%)	130 (7.0%)
Kings	36 (3.0%)	85 (4.6%)
Carleton	34 (2.9%)	52 (2.8%)
Kent	29 (2.4%)	35 (1.9%)
Victoria	19 (1.6%)	25 (1.4%)
Charlotte	15 (1.3%)	23 (1.2%)
Queens	9 (0.8%)	11 (0.6%)
Sunbury	9 (0.8%)	19 (1.0%)
Albert	4 (0.3%)	7 (0.4%)
Other (outside province)	24 (2.0%)	38 (2.1%)

7. ASSESSMENT FOR OFFICE EXPENSES

Subsection 11(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* stipulates as follows: "*The Consumer Advocate shall annually, as soon as practicable after the close of each fiscal year, by reference to the Public Accounts and by such further inquiries or investigations as he or she may deem necessary, ascertain and clarify the total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act during the last preceding fiscal year and the amount of the expenditure so ascertained and certified by the Consumer Advocate is final and conclusive for all purposes of this section.*"

Subsection 11(3) stipulates as follows: "*The total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act ascertained and certified under the provisions of subsection (1) shall be assessed against licensed insurers* (…).

The total amount of the expenditure was assessed against the insurers, with each insurer assessed such amount of that portion as his or her net receipts with respect to all classes of insurance are of the total net receipts with respect to all classes of insurance of all licensed insurers.

The total amount of expenditure incurred for the fiscal year ending March 31, 2006 was $443,175.83. This amount was to have been assessed against the insurers by means of a notice of assessment sent to each company, but owing to a technical glitch, the total amount was incorrectly reported as $433,175.83, whereas it should have been $443,175.83. The result was therefore a shortfall of $10,000, which will be carried over to next year's expenditure and added to the total expenditure for assessment purposes.

Appendix D contains a breakdown of the total amount submitted to licensed insurers for the previous year, as well as the amount paid by each.

8. PROBLEM AREAS AND RECOMMENDATIONS

8.1 Automobile Insurance

8.11 Lapse in Coverage

Under existing legislation, insurers in New Brunswick may refuse to insure persons whose coverage has lapsed or who have been without insurance for more than 12 months. Consequently, these individuals have no choice but to seek insurance through the Facility Association and pay premiums totalling several thousand dollars.

There is another detrimental and unjust practice among insurers that is permitted even in cases where the lapse in coverage has been for less than 12 months. Specifically, insurers are penalizing individuals who have any lapse in coverage, even if it is less than 12 months, by charging them several hundred dollars more in premiums. While they are not refusing to insure such individuals, they are charging much higher premiums simply because of this temporary lapse in coverage on their insurance record.

What is happening is that consumers are being penalized for not having been insured when they did not need, or could not afford, insurance. Lapses in coverage are most often the result of personal, occupational, medical, or financial factors.

In the Consumer Advocate's opinion, it is very difficult, if not impossible, to equate lapse in coverage with potentially greater risk to insurers, especially for periods of less than 12 months. The Consumer Advocate wonders if lapses in coverage should even be a factor, especially when an insured person has sufficient years of driving experience.

The legislative provisions concerning lapses in coverage should be reviewed in their entirety. Lapses in coverage should at the very least be allowed without penalty and without any increases in premiums where they do not exceed a certain number of years. Such period should be at least 24 months so as to be in step with the rest of Atlantic Canada.

In the Consumer Advocate's opinion, in the vast majority of cases, underwriting policies with respect to lapses in coverage are simply unwarranted.

8.12 First-chance Discount for New Drivers

The first-chance discount for new drivers is, in actuality, the one and only opportunity for newly insured persons to benefit from more affordable premiums. This privilege is easily lost, since virtually all traffic infractions, even minor ones, will result in loss of the discount, followed by a substantial increase in premiums for several years. It might be appropriate to review the list of minor or irrelevant infractions that could be exempted from loss of the discount.

Consideration could perhaps also be given to establishing a class of infractions or situations that could result in increased premiums but not complete loss of the discount.

For many young drivers, loss of the discount often means they have to give up driving, since they cannot afford insurance. In the Consumer Advocate's opinion, loss of the discount is sometimes disproportional to the events having given rise to the loss of this privilege.

8.13 Financing and Insurance Record

Many consumers see their insurance premiums rise substantially or simply wind up in the Facility Association owing to cancellation of their insurance policies for missing a premium payment.

Under periodic payment plans, failure to make the first payment or two missed periodic payments will result in cancellation of the policy, and an entry to that effect will be made in the person's insurance record. When they need insurance again, this record will cause them to end up in the Facility Association.

While being a bad risk can have negative consequences, the Consumer Advocate does not see why this should affect a person's insurance premiums. It is a question of credit and risk assessment as a payer and should not in any way be taken into account in determining premium amounts.

If a person's policy has been cancelled for missing a payment, insurers should have the right to refuse to finance the premium and instead require payment of the premium in full. However, it should not be considered a cancellation on a par with other types of cancellations involving high-risk drivers.

8.14 Endorsement 28A

An endorsement is an amendment to an insurance policy that is used to add or subtract coverage. In New Brunswick, we currently have Endorsement 28, which puts a $200,000 limit on the amount of coverage when an insured vehicle is driven by a person specified in the policy. It is not an exclusion from complete coverage but rather a ceiling on the amount

of coverage for third-party liability. An endorsement excluding a person from driving a motor vehicle should be seriously studied and considered for the benefit of New Brunswick consumers. Such an endorsement, called a 28A, already exists in other provinces in Atlantic Canada.

The purpose of a 28A is to prevent a person from being forced to pay exorbitant premiums or winding up in the Facility Association simply because of the actions of another person with whom they are in some way associated. As a result of this association, the person in question is severely penalized for several years when they have done absolutely nothing wrong. The most blatant example is that of a spouse who winds up in the Facility Association because his or her spouse was found guilty of driving under the influence. Why should that spouse have to pay several thousand dollars in premiums to have the right to drive a motor vehicle when he or she bears no responsibility at all for the infraction committed by the other spouse?

Under the current system, insurers are obviously afraid that the guilty spouse may have access to the family vehicle and actually operate it, even without the other spouse's consent. A 28A would rectify this situation and would prevent innocent persons from being unfairly penalized in such cases.

8.2 Brokers and Agents

Brokers and agents could avoid a lot of misunderstandings and disputes with their customers by paying special attention to a situation often reported to us by consumers.

Many consumers complain that premium amounts quoted by brokers or agents are sometimes very different from those charged by the insurance companies. The differences are sometimes huge, to the detriment of consumers' financial interests.

Without assigning blame for this to anyone in particular, the fact remains that consumers find it hard to accept this situation and the fact that they have no recourse, when they believed they had a definitive contract with their broker or agent.

The vast majority of these situations could be avoided by brokers and agents if they made it a practice to always inform clients that the amounts they quote are not final. These premiums are subject to final approval by the insurance companies. While brokers and agents follow this practice in most cases, there is clearly still room for improvement in this area.

8.3 Home Insurance

We have some concerns about home insurance in that we are receiving more and more calls from consumers who say they are worried about increases in their insurance premiums. While we cannot say it is a major problem, the situation should be monitored nonetheless and action taken before it is too late in order to avert a new crisis in the insurance sector.

We understand that increases in premiums are due to several factors, some of which are as follows:

- coverage based on the new replacement cost of the residence
- higher construction costs
- increase in property assessments.

We believe there are grounds for asking ourselves whether this industry should be regulated, just like the automobile industry, by the New Brunswick Insurance Board. Some provinces in Atlantic Canada, including Newfoundland and Labrador, have taken steps along those lines in recent years.

Consumers are very reluctant to be completely at the mercy of companies for such an important type of insurance, without having more control or adequate protection.

8.4 Loan Insurance

Consumers are being increasingly encouraged to protect their loans through life insurance and disability insurance. The problem is that they are not given sufficient information about the limits and exclusions contained in these types of contracts, which tend more often than not to be sold by individuals who are not brokers or insurance agents as such but rather agents or representatives of various products or consumer goods. Customers are simply asked in a cursory manner to sign and are told that they are now protected against any and all contingencies. It is not until later, when they become disabled, for instance, that they realize that the policy contains a clause excluding or limiting the protection they thought they had purchased.

There are two situations that are particularly alarming insofar as consumers are unaware of them when they purchase the policies in question. The first concerns the clause excluding all coverage in the event of death or disability resulting from a pre-existing condition, even if consumers were unaware of it when they purchased the policy. The second has to do with the clause permitting insurance companies to stop paying benefits after the first two months if the insured person is not under the regular care and treatment of a specialist. Needless to say, it is virtually impossible to see a specialist within two months and even less so to receive treatment within that period of time. Such situations must be exposed because consumers are sometimes misled and are thus apt to experience significant hardship.

9. CONCLUSION

Our first year was devoted to setting up the office, learning about the basics of insurance and establishing working relations with agents, brokers, and insurers, while responding to consumer queries quickly and efficiently. The second year was an opportunity for us to turn to other aspects of our mandate, such as public education regarding insurance, awareness-raising among youth, and development of a Web site to promote our services, educate the public, and protect consumer interests.

Overall, 2006 was a year that was filled with activity and very rewarding in terms of steps taken on behalf of, and information and assistance provided to, consumers. Once again, we have a feeling of accomplishment since we succeeded in reconciling the requirements of our mandate with the needs of consumers. We are now better able, better qualified, and better equipped to carry out our mandate.

We rose to the challenge of our second year with a great deal of energy and enthusiasm. We plan to continue to develop and enhance our insurance know-how while remaining at the service of consumers and the Legislative Assembly. During this second year, we broadened our expertise in the insurance sector, enabling us to conduct a more thorough analysis of the situation and issue relevant recommendations for the benefit of consumers.

We are going to continue this undertaking in the year ahead, and already we foresee some very interesting activities for our office. They include the launch of our Web site and a leaflet to be distributed to every home in the province. These two initiatives will enable us not only to reach out to consumers with information but also to engage in public education.

It will be interesting as well to monitor and weigh the impact of the new agreement between the government and the insurance industry. In 2007, we will see the tangible effects of the 13.5% reduction in the average premiums charged by insurance companies and of the prohibition on using a person's gender in determining rates. There will also be the issue of the existing territories, which are to be eliminated and replaced with another system by January 1, 2008.

Consequently, much work remains to be done in the year ahead. We shall meet that challenge with determination and a great deal of enthusiasm.

The Office of the Consumer Advocate:

The Consumer Advocate for Insurance has been in office since January 1, 2005. As part of his mandate he is requested by the Legislative Assembly of the Province of New Brunswick to:

- *Keep watch over the practices of agents, brokers and insurers;*
- *Respond to requests from consumers for information with respect to insurance;*
- *Represent the interests of consumers;*
- *Assist consumers with their questions, concerns, complaints or other problems regarding any type of insurance;*
  - *Automobile Insurance*
  - *Life Insurance*
  - *Accident & Sickness Insurance*
  - *Home Insurance*

The Office of the Consumer Advocate will treat your complaint or your request confidentially and without delay.

Do not hesitate to contact our office.

To reach us:

Office of the Consumer Advocate

Keystone Place
270 Douglas Ave, Suite 406
Bathurst, NB
E2A 1M9

Telephone: (506) 549-5555
Facsimile: (506) 549-5559
Toll Free Telephone: 1-888-283-5111

Email: nb@cai-dma.ca
Web Site: www.insurance-assurance.ca

its services are easily accessible and free

Appendix B: Copy of Leaflet for New Drivers

Since January 1, 2005 new drivers are entitled to a ***"First Chance Discount"*** on their automobile insurance premium.

The discount is available to new drivers (including those who already have insurance), parents with new drivers covered on their policy or other individuals who cover a new driver under their contract of insurance.

6 years discount: Drivers who have successfully completed an approved driver training program will receive a credit of six (6) years of driving experience.

3 years discount: Drivers who do not take an approved driver training program will receive a credit of three (3) years of driving experience.

New drivers will not be eligible for these discounts as a result of an at fault accident or a conviction for certain motor vehicle infractions or as a result of certain criminal offences.

For example, one speeding violation or failure to wear a seat belt will result in the loss of the first chance discount followed by a substantial increase in the premium by several hundreds of dollars, even thousands of dollars, for several years.

The Office of the Consumer Advocate for Insurance has the mandate to represent the interests of consumers and to assist consumers with their questions, concerns, complaints or other insurance related problems.

The Office of the Consumer Advocate for Insurance will treat your complaint or your request confidentially and without delay.

Do not hesitate to contact our office.

To reach us:

Office of the Consumer Advocate

Keystone Place
270 Douglas Ave, Suite 406
Bathurst, NB
E2A 1M9

Telephone:	(506)-549-5555
Facsimile:	(506)-549-5559
Toll Free Telephone:	1-888-283-5111

Email: nb@cai-dma.ca
Web Site: www.insurance-assurance.ca

Appendix C: Copy of Poster

Appendix D: Statement of Assessments

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
ACA ASSURANCE	$ 27.49	$ 27.49
ACE INA INSURANCE	$ 2,475.30	$ 2,475.30
ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY	$ 2.16	$ 2.16
AFFILLATED FM INSURANCE COMPANY	$ 143.66	$ 143.66
AIG LIFE INSURANCE COMPANY	$ 791.05	$ 791.05
ALLIANZ INSURANCE COMPANY	$ 861.13	$ 861.13
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
ACADIE VIE	$ 3,350.71	$ 3,350.71
ACE INA LIFE INSURANCE	$ 586.75	$ 586.75
AETNA LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
AIG ASSURANCE CANADA	$ 351.73	$ 351.73
ALIANZ GLOBAL RISK US INSURANCE	$ 392.43	$ 392.43
ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY	$ 0.81	$ 0.81
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	$ 7,741.79	$ 7,741.79
AMERICAN BANKERS INSURANCE	$ 1,257.33	$ 1,257.33
AMERICAN HEALTH AND LIFE INS.	$ 357.12	$ 357.12
AMERICAN ICOME LIFE INSURANCE	$ 552.25	$ 552.25
AMEX ASSURANCE COMPANY	$ 6.74	$ 6.74
ASENTUS INSURANCE	$ 382.18	$ 382.18
ASSOMPTION COMPANGNIE MUTUELLE	$ 10,952.62	$ 10,952.62
ASSURANT LIFE OF CANADA	$ -	$ -
AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE	$ 1,328.21	$ 1,328.21
AMERICAN HOME ASSURANCE COMP	$ 4,683.78	$ 4,683.78
AMERICAN RE-INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
ARCH INSURANCE COMPANY	$ 22.10	$ 22.10
ASPEN INSURANCE UK LIMITED	$ -	$ -
ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONAL	$ 1,252.47	$ 1,252.47
COMPCORP LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
AVIVA INSURANCE COMPANY OF CAN	$ 14,723.79	$ 14,723.79
AXA CORPORATE SOLUTIONS ASS.	$ 52.02	$ 52.02
AXA INSURANCE	$ 10,551.30	$ 10,551.30
BLUE CROSS LIFE INSURANCE	$ 3,652.31	$ 3,652.31
CAA INSURANCE	$ 730.14	$ 730.14
CANADIAN LAWYERS INSURANCE	$ 232.33	$ 232.33
CANDIAN PREMIER LIFE INSURANCE	$ 1,603.93	$ 1,603.93

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
AXA ASSURANCE	$ 199.99	$ 199.99
AXA EQUITABLE LIFE INSURANCE	$ -	$ -
AXA PACIFIC INSURANCE	$ -	$ -
BMO LIFE INSURANCE	$ 306.18	$ 306.18
CANDIAN FARM INSURANCE	$ -	$ -
CANADIAN NORTHERN SHIELD	$ 5.39	$ 5.39
CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASS.	$ 5.12	$ 5.12
CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL	$ 186.24	$ 186.24
CANASSURANCE COMPAGNIE	$ 399.77	$ 399.77
CENTENNIAL INSURANCE	$ 1.35	$ 1.35
CHICAGO TITLE INSURANCE	$ 25.34	$ 25.34
CIBC LIFE INSURANCE	$ 177.89	$ 177.89
COACHMAN INSURANCE	$ -	$ -
COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE	$ 1,148.44	$ 1,148.44
CANASSURANCE COMPAGNIE	$ -	$ -
CARLETON MUTUAL INSURANCE	$ 524.76	$ 524.76
CGU INTERNATIONAL INSURANCE	$ -	$ -
CHUBB INSURANCE COMPANY	$ 844.42	$ 844.42
CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY	$ 46.36	$ 46.36
COMBINED INSURANCE COMPANY	$ 3,704.60	$ 3,704.60
COMMON WEALTH INUSURANCE	$ 430.97	$ 430.97
COMPAGNIE FRANCAISES D'ASSRUANCE	$ 6.47	$ 6.47
CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE	$ 16,447.12	$ 16,447.12
COSECO INSURANCE COMPANY	$ 364.40	$ 364.40
CUMIS GENERAL INSURANCE	$ 515.06	$ 515.06
CUNA MUTUAL INSURANCE	$ 0.54	$ 0.54
DESJARDINS SECURITE FINANCIERE	$ 5,240.34	$ 5,240.34
ECCLESIASTICAL INSURANCE	$ 598.61	$ 598.61
CONTINENTAL CASUALTY COMPANY	$ 751.43	$ 751.43
CO-OPERATORS LIFE INSURANCE	$ 3,527.52	$ 3,527.52
CT FINANCIAL ASSURANCE COMP.	$ 35.04	$ 35.04
CUMIS LIFE INSURANCE COMP.	$ 3,015.43	$ 3,015.43
DAIMLER CHRIYSLER INSURANCE	$ 60.10	$ 60.10
EAGLE STAR INSURANCE	$ -	$ -
ECHELON GENERAL INSURANCE	$ 71.96	$ 71.96
ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE	$ 7,541.26	$ 7,541.26

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
EMPLOYERS INSURANCE	$ -	
EULER AMERICAN CREDIT INDEMNITY	$ 171.42	$ 171.42
FACTORY MUTUAL INSURANCE	$ 3,762.01	$ 3,762.01
FCT INSURANCE COMPANY	$ 453.88	$ 453.88
FEDERATED INSURANCE COMPANY	$ 153.90	$ 153.90
FIDELITY INVESTIMENTS LIFE INS.	$ -	$ -
ELITE INSURANCE COMPANY	$ 2,932.14	$ 2,932.14
EMPLOYERS REINSURANCE	$ 282.73	$ 282.73
EVEREST INSURANCE COMPANY OF CANADA	$ -	$ -
FEDERAL INSURANCE COMPANY	$ 2.70	$ 2.70
FEDERATION INSURANCE	$ 6,291.48	$ 6,291.48
FIRST AMERICAN TITLE INSRUANCE COMP	$ 129.10	$ 129.10
FRIST CANADIAN INSURANCE COR	$ 1,782.36	$ 1,782.36
FORETHOUGHT LIFE INUSANCE COMPANY	$ 10.24	$ 10.24
FUNDY MUTUAL INSURANCE	$ 912.88	$ 912.88
GENERAL AMERICAN LIFE INS.	$ -	$ -
GERBER LIFE INSURANCE COMPANY	$ 19.94	$ 19.94
GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE	$ 396.47	$ 396.47
GREAT AMERICAN	$ -	$ -
FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE	$ 16.17	$ 16.17
FORTIS BENEFITS INSURANCE COMP	$ 452.80	$ 452.80
GCAN INSURANCE COMPANY	$ 220.47	$ 220.47
GENWORTH FINACIAL MORTGAGE INSURANCE	$ 1,601.51	$ 1,601.51
GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
GREAT AMERICAN INSURANCE COMP	$ 228.02	$ 228.02
GREEN SHIELD CANADA	$ 115.63	$ 115.63
HARTFORD FIRE INSURANCE COMP	$ 126.68	$ 126.68
HERITAGE GENERAL INSURANCE COMPANY	$ 161.17	$ 161.17
INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL	$ -	$ -
INDUSTRIELLE ALLIANCE ASS.	$ 3,717.80	$ 3,717.80
ING NOVEX INSURANCE	$ 750.08	$ 750.08
INSURANCE CORPORATION OF NEWFOUNDLAND	$ -	$ -
JOHN ALDEN LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
HARTFORD LIFE INSURANCE	$ -	$ -
HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY	$ 601.31	$ 601.31
INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC LIFE	$ 1,878.31	$ 1,878.31

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
ING INSURANCE COMPANY	$ 14,728.91	$ 14,728.91
INNOVATIVE CORPORTATION	$ 0.27	$ 0.27
JEWELERS MUTUAL INSURANCE COMAPANY	$ 1.62	$ 1.62
KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMP	$ 1,709.32	$ 1,709.32
KNGHTS OF COLUMBUS	$ 959.77	$ 959.77
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ -	$ -
LA GARANTIE COMAGNIE D'ASS.	$ 1,951.89	$ 1,951.89
LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY	$ 1.62	$ 1.62
LEGACY GENERAL INSURANCE COM	$ 267.37	$ 267.37
LIBERTY LIFE ASSURANCE COMPANY	$ -	$ -
LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMP	$ 548.48	$ 548.48
LA CAPITALE ASSURANCE ET GESTION	$ -	$ -
LA COMPAGNIES D'ASSURANCE JEVCO	$ -	$ -
LA SURVIVANCE COMPANGNIE MUTUELLE	$ 154.98	$ 154.98
LAWYERS TITLE INSURANCE CORPORTATION	$ -	$ -
L'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ -	$ -
LIBERTY MUTUAL FIRE INSURANCE	$ -	$ -
LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AM.	$ -	$ -
LIFE INSVESTORS INSURANCE COMP	$ 37.19	$ 37.19
LLOYD'S UNDERWRITERS	$ 4,116.70	$ 4,116.70
LOMBARD INSURANCE	$ 28.30	$ 28.30
LONDON LIFE INSURANCE COMPANY	$ 7,822.91	$ 7,822.91
LUMBERMENS UNDERWRITING ALLIANCE	$ 722.32	$ 722.32
L'UNION-VIE COMPANIE MUTUELLE	$ 23.45	$ 23.45
MARKEL INSURANCE COMPANY	$ 3,452.59	$ 3,452.59
L'INTERNATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ 9.16	$ 9.16
LOMBARD GENERAL INSURANCE COMP	$ 5,162.72	$ 5,162.72
LONDON AND MIDLAND GENERAL	$ 766.25	$ 766.25
LUMBERMENS MUTUAL CASUALTY COMP	$ -	$ -
L'UNION CANADIANNE COMPAGNIE	$ -	$ -
MANULIFE CANADA	$ 433.12	$ 433.12
MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE	$ -	$ -
MD LIFE INSURANCE COMPANY	$ 541.74	$ 541.74
METLIFE CANADA	$ -	$ -
MITSUI SUMITOMO INSURANCE COMPANY	$ 20.48	$ 20.48
WASHINGTON NATIONAL INSURANCE COMPANY	$ -	$ -

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY	$ 67.38	$ 67.38
OLD REPUBLIC INSURANCE COMP	$ 644.16	$ 644.16
OPTIMUM FRONTIER INSURANCE	$ -	$ -
MEDAVIE INC	$ 58,647.73	$ 58,647.73
METROPOLITAN LIFE INSURANCE	$ 2.43	$ 2.43
MORTORS INSURANCE CORPORATION	$ 62.26	$ 62.26
NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE	$ 54.71	$ 54.71
NOTH AMERICAN SPECIALTY INSURANCE	$ -	$ -
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
OPTIMUM SOCIÉTÉ D'ASSURANCE INC	$ -	$ -
ORLÉANS COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ 63.88	$ 63.88
PEMBRIDGE INSRUANCE COMPANY	$ 2,689.57	$ 2,689.57
CAN CHIEF AGENT	$ -	$ -
PRIMERICA LIFE INSURANCE	$ 306.18	$ 306.18
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES	$ 577.86	$ 577.86
PROMUTUEL VIE INC	$ -	$ -
PROVIDENT LIFE AND ACCIDENT INS	$ -	$ -
PAFCO INSURANCE	$ 724.75	$ 724.75
PENNCORP LIFE INSURANCE	$ 144.73	$ 144.73
PERTH INSURANCE COMPANY	$ 434.20	$ 434.20
PRIMMUM INSURANCE COMPANY	$ 2,297.96	$ 2,297.96
PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ	$ 647.13	$ 647.13
PROTECTIVE INSURANCE	$ 5.93	$ 5.93
QUEBEC ASSRUANCE COMPANY	$ -	$ -
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	$ 2,790.91	$ 2,790.91
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	$ 571.12	$ 571.12
REVIOS REINSURANCE CANADA	$ -	$ -
SCOTIA GENERAL INSURANCE COMP	$ -	$ -
SCHOTTISH & YORK INSURANCE	$ 529.07	$ 529.07
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMP	$ 5,467.82	$ 5,467.82
SOMPO JAPAN INSURANCE	$ 2.16	$ 2.16
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	$ 3,832.89	$ 3,832.89
RELLABLE LIFE INSURANC COMP	$ 286.50	$ 286.50
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE	$ 8,681.35	$ 8,681.35
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	$ 289.47	$ 289.47
SECURICAN GENERAL INSURANCE	$ 29.38	$ 29.38

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
SENTRY INSURANCE	$ 0.27	$ 0.27
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COM	$ 1,293.98	$ 1,293.98
SPECIALTY NATIONAL INSURANCE COM.	$ -	$ -
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE	$ 709.92	$ 709.92
STANLEY MUTUAL INSRUANCE COMPANY	$ 1,483.46	$ 1,483.46
STATE FARM LIFE INSRUANCE COMP	$ 501.58	$ 501.58
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	$ 144.19	$ 144.19
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY	$ 20,385.40	$ 20,385.40
CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASSOCIATE	$ -	$ -
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE	$ 295.40	$ 295.40
ST. PAUL GUARANTEE INSURANCE	$ 2,041.10	$ 2,041.10
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	$ 3,342.90	$ 3,342.90
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE	$ 8,316.95	$ 8,316.95
SONEBRIDGE LIFE INSURANCE	$ 0.54	$ 0.54
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE	$ 1,082.72	$ 1,082.72
TD DIRECT INSURANCE	$ -	$ -
TD GENERAL INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
TD LIFE INSURANCE	$ 91.64	$ 91.64
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	$ 38.27	$ 38.27
THE CANADA LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
THE BRITISH AVIATION INSURANCE COMP	$ -	$ -
THE DOMINION OF CANADA GENERAL	$ 6,148.37	$ 6,148.37
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMP	$ 291.62	$ 291.62
TD HOME AND AUTO INSURANCE	$ 581.09	$ 581.09
TEMPLE INSURANCE COMPANY	$ 767.60	$ 767.60
THE BOILER INSPECTION AND INS.	$ 401.05	$ 401.05
THE CANADA LIFE ASSURANCE COMP.	$ 14,062.65	$ 14,062.65
THE CITADEL GENERAL ASSURANCE	$ 4,394.31	$ 4,394.31
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMP.	$ 522.88	$ 522.88
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITHISH	$ 15.90	$ 15.90
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE	$ 14,473.40	$ 14,473.40
THE INSURANCE COMPANY FO PEI	$ 53.90	$ 53.90
THE MISSISQUOI INSURANCE	$ 14.02	$ 14.02
THE NATIONAL LIFE ASSURANCE	$ -	$ -
THE NORTH WATERLOO FARMERS MUTUAL	$ -	$ -
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	$ 4,174.11	$ 4,174.11

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
THE PRUDENTIAL INSURANCE COMP.	$ 18.33	$ 18.33
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	$ 23.72	$ 23.72
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	$ 23,069.04	$ 23,069.04
THE Morgage insurance	$ -	$ -
THE NORDIC INSURANCE COMP	$ -	$ -
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRA	$ 5.66	$ 5.66
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INS	$ 2,801.96	$ 2,801.96
THE SOVEREING GENERAL INSURANCE	$ 850.08	$ 850.08
THE STANDARD LIFE ASSURANCE	$ 591.33	$ 591.33
THE TRAVELERS INDEMNITY COMPANY	$ -	$ -
THE WAWANESA LIFE INSURANCE	$ 530.15	$ 530.15
TIG INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
TRADERS GENERAL INSURANCE	$ 3,124.85	$ 3,124.85
TRANS GLOBAL INSRUANCE COMPANY	$ 37.19	$ 37.19
TRANSAMERICA LIFE CANADA	$ 956.27	$ 956.27
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMP	$ 1,397.21	$ 1,397.21
THE TRAVELERS INSRUANCE COMPANY	$ -	$ -
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	$ 23,705.38	$ 23,705.38
TOKIO MARINE & NICHLDO FIRE INSURANCE	$ 8.36	$ 8.36
TRAFLGAR INSURANCE	$ 488.11	$ 488.11
TRANS GLOBAL LIFE INSURANCE	$ 2.96	$ 2.96
TRANSATLANTIC REINSURANCE COMP	$ -	$ -
TRENT HEALTH INSURANCE COMP	$ 2.96	$ 2.96
UNIFUND ASSURANCE	$ 4,608.31	$ 4,608.31
UNITED AMERICAN INSURANCE COMP.	$ 3.50	$ 3.50
UNITY LIFE OF CANADA	$ 411.56	$ 411.56
VIRGINIA SURETY COMPANY	$ -	$ -
WESTERN ASSURANCE COMAPANY	$ -	$ -
WESTERN SURETY COMPANY	$ 179.23	$ 179.23
UAP NEWROTTARDAM INSURANCE	$ -	$ -
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	$ 32.88	$ 32.88
UNITED GENERAL INSURANCE CORP	$ 1,711.47	$ 1,711.47
UTICA MUTUAL INSURANCE	$ 3.50	$ 3.50
WATERLOO INSUANCE COMPANY	$ 136.92	$ 136.92
WESTERN LIFE ASSURANCE	$ 43.66	$ 43.66
WOMAN'S LIFE INSURANCE SOCIETY	$ -	$ -

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
XL DESIGN PROFESSIONAL	$ -	$ -
XL REINSURANCE AMERICA	$ 198.91	$ 198.91
ZURICH INSURANCE COMPANY	$ 4,637.15	$ 4,637.15
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	$ 598.88	$ 598.88
ZENITH INSURANCE COMPANY	$ 1,635.47	$ 1,635.47
TRAVELERS CASUALTY & SURETY COMPANY	$ -	$ -
	$ 433,175.83	**$ 433,175.83**

* En raison d'une erreur dans le calcul des dépenses de notre bureau pour l'année financière 2005-2006 le montant total a été incorrectement déclaré comme étant 433,175.83$ alors qu'il aurait du être 443,175.83$. Il en résulte donc un manque de 10,000.00$ qui sera reporté aux dépenses de l'an prochain et ajout au montant total des dépenses pour les fins de la cotisation.

Rapport annuel 2006

SPEM REDUXIT

Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances

Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en matière d'assurances.

Le 27 juin 2007

Nous avons le plaisir de vous remettre une copie de notre rapport annuel pour l'année civile 2006.

Le fait saillant de l'année 2006 est l'entente qui a été conclue entre le gouvernement provincial et l'industrie de l'assurance automobile. L'entente, annoncée le 4 décembre 2006, prévoit une diminution de 13.5% de la prime moyenne de chaque compagnie, à compter du 1er mars 2007. Ajoutée aux réductions des primes depuis les réformes dans le domaine de l'assurance en 2003 et en 2004, la récente réduction permettra aux bons conducteurs ayant un bon dossier de profiter d'un niveau de primes très amélioré.

Cela ne veut pas dire que tout est bien pour tous les consommateurs en ce qui concerne les assurances. En 2006, nous avons traité 1848 dossiers, une augmentation de 55.68%par rapport à 1187 en 2005. Étant donné que notre bureau n'a été en fonction que pendant 10 mois en 2005, l'augmentation réelle pour 2006 serait donc de 29.77%.

La plupart des dossiers étaient liés à l'assurance automobile (81.9%) et le comté de Gloucester a été, comme en 2005, le chef de fil avec 31.5% du nombre total des dossiers traités en 2006. Les demandes de renseignements auprès de notre bureau se classaient dans les trois grandes catégories suivantes :

Primes – Taux	54.6%
Information Générale	25.4%
Problèmes reliées aux réclamations	19.9%
Autres	.01%

La problématique qui se retrouve encore au centre de nos recommandations, pour rectification ou élimination, est celle de la politique de souscription qui permet aux compagnies d'assurance automobile d'exiger des primes plus élevées aux consommateurs qui ont un manquement ou une déchéance de couverture dans leur dossier d'assurance.

Autre que l'assurance automobile, nous avons des préoccupations relativement au nombre croissant de plaintes à l'égard de l'assurance pour prêts (vie et invalidité). Nous entretenons aussi certaines préoccupations à l'égard de l'assurance habitation, qui semble connaître certains changements après maintes années de calme et de stabilité relatives.

Pour ce qui est de 2007, le nombre de dossiers traités par notre bureau égalera ou dépassera probablement celui de 2006. Nous nous pencherons sur les répercussions de l'élimination du sexe d'une personne dans la tarification de la prime, a compté du 1er janvier 2007. Nous porterons aussi une attention toute particulière au nouveau système qui sera mis en vigueur pour remplacer le système des territoires actuels, pour fins de tarification des primes, qui devrait être en vigueur à compter du 1er janvier 2008.

270, av. Douglas Ave, Pièce/Suite 406
Bathurst, N.B.
E2A 1M9
(506) 549-5555
1-888-283-5111
(506) 549-5559 télécopieur/facsimile
www.insurance-assurance.ca

Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en matière d'assurances.

Le 11 mai 2007

Honorable Eugene McGinley, c.r., président
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
C.P. 6000
Fredericton, N.-B.
E3B 5H1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 10 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport du défenseur du consommateur relativement aux activités du bureau pour l'année civile 2006. De plus, vous y trouverez un relevé du montant total mis à la charge des assureurs pour l'année financière se terminant le 31 mars 2006, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Ronald Godin

Ronald Godin
Défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick

270, av. Douglas Ave, Pièce/Suite 406
Bathurst, N.B.
E2A 1M9
(506) 549-5555
1-888-283-5111
(506) 549-5559 télécopieur/facsimile
1-877-549-5559
nbai-cai-cdnai.ca
www.insurance-assurance.ca

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION 2

2. MANDAT DU DÉFENSEUR 4

3. BUREAU DU DÉFENSEUR 6

4. ACTIVITÉS DU BUREAU DU DÉFENSEUR 7

4.1 Présentations par le défenseur 7
4.2 Participation à la télévision Rogers 8
4.3 Séances portes ouvertes 8
4.4 Rencontres 9
4.5 Dépôt du premier rapport annuel 12
4.6 Interventions auprès de la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick 12
4.7 Dépliants et Affiches 13
4.8 Campagnes publicitaires 13
4.9 Site Internet 14

5. ENTENTE : GOUVERNEMENT-COMPAGNIES D'ASSURANCE 15

5.1 Réduction des primes 15
5.2 Élimination de la discrimination selon le sexe 15
5.3 Abolition des territoires existants 15
5.4 Autres mesures 16
5.5 Commentaires 16

6. DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR 18

6.1 Nombre de dossiers 18
6.2 Objet de la demande 19
6.3 Répartition des dossiers par types d'assurances 19
6.4 Origine des demandes 20
6.5 Répartition des dossiers par comtés 21
6.6 Comparaisons avec 2005 22

7. RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU 25

8. SITUATIONS PROBLÈMATIQUES ET RECOMMENDATIONS 27

8.1 Assurance automobile 27
8.11 Déchéance de couverture 27
8.12 Rabais pour nouveaux conducteurs 28
8.13 Financement et dossier d'assurance 29
8.14 Avenant #28A 30
8.2 Courtiers et Agents 31
8.3 Assurance habitation 32
8.4 Assurance prêts 33

9. CONCLUSION 35

Annexe A : Exemplaire du dépliant général 37
Annexe B : Exemplaire du dépliant pour nouveaux conducteurs 38
Annexe C : Exemplaire de l'affiche 39
Annexe D : Relevé des cotisations 40

1. INTRODUCTION

Le paragraphe 10 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* stipule ce qui suit :

> *10 (1) Le défenseur doit faire rapport annuellement à l'Assemblée législative sur ce qui suit :*
>
> *a) les activités du bureau du défenseur pour l'année précédente;*
>
> *b) le montant total mis à la charge des assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.*

Le défenseur du consommateur est en poste depuis le 1er janvier 2005. Le premier rapport annuel a été déposé le 25 octobre 2006. Le moment est donc venu de vous présenter le deuxième rapport annuel du défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick.

La première année a été consacrée en grande partie à la mise sur pied du bureau du défenseur du consommateur, à l'embauche et au perfectionnement des employés, à l'apprentissage de la terminologie, aux modalités de fonctionnement du marché des assurances au Nouveau-Brunswick ainsi qu'à la prestation des services.

La première année a été davantage une année d'observation, de prise de contact et d'accumulation d'information provenant du monde des assurances de même que de la part des consommateurs.

La deuxième année nous a permis de poursuivre et de parfaire le développement de nos compétences en matière d'assurances tout en respectant la continuité de notre mandat auprès du consommateur et de l'Assemblée législative. L'année 2006 nous a permis de passer à d'autres aspects du mandat de notre bureau. Je pense, entre autres, à l'éducation populaire en matière d'assurance, la sensibilisation auprès des jeunes et la mise en fonction d'un site web sur internet pour faire la promotion de nos services, l'éducation du public ainsi que la défense des intérêts du consommateur.

Nous possédons maintenant une meilleure perception du domaine des assurances au Nouveau-Brunswick et nous sommes donc en mesure de procéder à une analyse plus exhaustive de la situation. Cette analyse nous permet donc d'émettre davantage de recommandations pertinentes, cette année, pour le bénéfice et le mieux-être des consommateurs.

2. MANDAT DU DÉFENSEUR

La *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, chapitre C- 17.5 des Lois du Nouveau-Brunswick a été sanctionnée le 30 juin 2004 à la suite de la recommandation de l'Assemblée législative. Le défenseur du consommateur en matière d'assurances a été nommé le 21 décembre 2004, pour un mandat de 10 ans, débutant le 1er janvier 2005.

Le paragraphe 7 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* stipule que les fonctions du défenseur sont les suivantes :

7 (1) Le défenseur doit :

a) passer en revue les lignes directrices et les pratiques de souscriptions des assureurs, des courtiers et des agents et faire rapport de toute pratique interdite de souscription au surintendant;

b) procéder à des enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents concernant ce qui suit :

(i) les primes facturées pour les contrats d'assurances;

(ii) la disponibilité des contrats d'assurances;

c) répondre aux demandes de renseignements concernant les assurances;

d) élaborer et diriger des programmes d'éducation concernant les assurances afin d'informer les consommateurs;

e) accomplir toute autre tâche ou enquête concernant les assurances ou l'industrie des assurances qui lui est prescrite par l'assemblée législative.

Le paragraphe 7 (2) prévoit que *le défenseur peut comparaître devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick, établie en vertu de la Loi sur les assurances, dans le but de représenter les intérêts* des consommateurs(…).

Le paragraphe 7 (3) prévoit que *le défenseur peut comparaître devant la Commission des entreprises de service public dans le cadre d'audiences tenues en application de la Loi sur les assurances, dans le but de représenter les intérêts des consommateurs(…).*

3. BUREAU DU DÉFENSEUR

Les opérations du bureau du défenseur du consommateur ont débuté officiellement le 7 mars 2005. Le bureau comprend quatre employés permanents. Outre le défenseur du consommateur, les autres employés sont:

Pauline Lafortune : adjointe administrative

Sandra Godin : défenseur adjointe

Brian Teed : défenseur adjoint

Les trois adjoints sont toutes des personnes possédant une expérience de travail dans l'industrie des assurances. Les deux défenseurs adjoints avaient respectivement quinze ans et trente ans d'expérience dans le domaine des assurances, à titre d'experts en sinistres, au moment de se joindre au bureau du défenseur du consommateur.

Le bureau même est situé au 270 de l'avenue Douglas, Pièce 406, de la Place Keystone à Bathurst.

Par rapport à 2005, l'année 2006 constitue la première année complète de fonctionnement du bureau du défenseur de consommateur.

4. ACTIVITÉS DU BUREAU DU DÉFENSEUR

4.1 Présentations par le défenseur

Le défenseur du consommateur a donné des présentations concernant le bureau du défenseur du consommateur ainsi que sur la situation de l'assurance au Nouveau-Brunswick devant les clubs, groupes et associations suivantes :

- Le Club Richelieu de Grand-Sault
  Grand-Sault
  30 janvier 2006

- Cours de préparation au Barreau
  Fredericton
  7 février 2006

- Le Club Rotary de Bathurst
  Bathurst
  20 février 2006

- Collision Associates
  Fredericton
  18 avril 2006

- Canadian Claims Insurance Managers Association
  NB Chapter
  Moncton
  10 mai 2006

- YMCA
  Saint John
  27 juin 2006

- Association Acadienne et Francophone des Ainées et Ainés du Nouveau-Brunswick
  Assemblée Générale Annuelle
  Petit-Rocher
  21 octobre 2006

- Université du 3e âge
  Beresford
  20 novembre 2006

4.2 Participation à la télévision Rogers

Le défenseur du consommateur a participé à deux occasions à titre d'invité de l'émission « Franc Parler » à la télévision Rogers à Moncton aux dates suivantes :

Franc Parler – Moncton – 4 avril 2006

Franc Parler – Moncton – 14 novembre 2006

Il y a eu non seulement une période de questions par l'animatrice de l'émission mais aussi une période de ligne ouverte où les téléspectateurs et téléspectatrices ont pu appeler en directe pour émettre leurs commentaires et poser leurs questions.

4.3 Séances portes ouvertes

La Commission des assurances du Nouveau-Brunswick en collaboration avec le Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances ont effectué une série de séances portes ouvertes sur l'assurance automobile au Nouveau-Brunswick.

Les conducteurs et conductrices du Nouveau-Brunswick furent invités à rencontrer des représentants de la Commission des assurances ainsi que le Bureau du défenseur du consommateur. Nous étions sur place pour répondre personnellement aux questions, fournir des renseignements et offrir de l'aide par rapport aux situations individuelles. Voici l'itinéraire de cette tournée provinciale :

Moncton :	23 mai 2006
Fredericton :	24 mai 2006
Saint John :	25 mai 2006
Edmundston :	29 mai 2006
Bathurst :	30 mai 2006
Tracadie-Sheila :	31 mai 2006
Miramichi :	1 juin 2006

La tournée fut un succès et elle a permis au Bureau du défenseur de rencontrer des centaines de consommateurs dans leurs milieux respectifs.

4.4 Rencontres

Le défenseur du consommateur a effectué plusieurs rencontres dont le but était de se familiariser avec l'industrie de l'assurance ainsi qu'avec les divers intervenants œuvrant dans le domaine. Ces rencontres avaient aussi comme but d'augmenter la visibilité de même que la crédibilité du défenseur et de son bureau à une plus grande échelle. Parmi ces nombreuses rencontres, nous vous soulignons les suivantes:

- Rencontre « Auto Insurance and the Consumer »

  Halifax : 20 avril (am) 2006

  Participants:

  - Représentante de la « Nova Scotia Insurance Review Board »
  - Représentante du gouvernement de la Nouvelle-Écosse
  - Surintendant des assurances de la Nouvelle Écosse
  - Surintendant des assurances du Nouveau-Brunswick
  - Défenseur du consommateur de l'Alberta
  - Défenseur du consommateur de la Nouvelle-Écosse
  - Défenseur du consommateur du Nouveau-Brunswick

- Rencontre « Auto Insurance Consumer Advocates of Canada »

  Halifax : 20 avril (pm) 2006

  Participants :

  - Ronald Godin : Défenseur du Nouveau-Brunswick
  - George Jordan : Défenseur de la Nouvelle-Écosse
  - Merle Taylor : Défenseur de l'Alberta

- Rencontre avec le Bureau d'assurance du Canada

  Moncton : 26 juin 2006

  Rencontre avec des représentants du bureau de l'Atlantique du Bureau d'assurance du Canada pour discuter de divers sujets reliés a l'assurance automobile au Nouveau-Brunswick.

- Rencontre des trois paliers du Nouveau-Brunswick

  Fredericton : 12 octobre 2006

  Rencontre des représentants des trois bureaux suivants :

  - Commission des assurances du Nouveau-Brunswick
  - Bureau du Surintendant – Ministère de la Justice
  - Bureau du défenseur du consommateur

  Rencontre d'une journée pour discuter de diverses préoccupations relativement à l'industrie de l'assurance au Nouveau-Brunswick.

- Rencontre des défenseurs du Canada

  Toronto : 29 octobre 2006

  Participants :

  - Merle Taylor, Défenseur de l'Alberta
  - George Jordon, Défenseur de la Nouvelle Écosse
  - Ronald Godin, Défenseur du Nouveau-Brunswick

- Rencontre avec le Bureau d'assurance du Canada

  Toronto : 30 octobre (am) 2006

  Rencontre avec le Président et Directeur-général du bureau national du Bureau d'assurance du Canada.

- Rencontre avec la Facility Association

  Toronto : 30 octobre (pm) 2006

  Rencontre avec le Président et Directeur-général ainsi que d'autres représentants de la Facility Association du Canada

4.5 Dépôt du premier rapport annuel

Fredericton : 25 octobre 2006

Dépôt du premier rapport annuel pour l'année 2005 auprès de la Greffière de l'Assemblée législative, suivi d'une conférence de presse pour expliquer les grandes lignes du rapport et répondre aux questions des divers média de la province.

Nous avons distribué tout près de 500 copies de ce rapport. Il est à noter qu'il est aussi disponible sur notre site web.

4.6 Interventions auprès de la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick

Le défenseur du consommateur a eu à intervenir à deux occasions auprès de la Commission des assurances en 2006 pour alerter celle-ci relativement à deux situations qui risquaient de poser de sérieux problèmes aux consommateurs dans deux secteurs spécifiques de l'assurance automobile au Nouveau-Brunswick. La première, au mois d'avril 2006, concernait les primes de la Facility Association (FA) pour l'indemnisation directe pour les véhicules commerciaux. La deuxième, au mois de juillet 2006, concernait les tarifs exigés par la Facility Association (FA) pour l'indemnisation directe pour les motocyclettes, véhicules d'hiver et les véhicules tout-terrain.

Dans les deux cas, la Commission a réagi de façon rapide et efficace en réglant par ordonnances deux situations problématiques pour les consommateurs.

En plus de surveiller les demandes de tarifs proposés par les compagnies d'assurance automobile, le défenseur a eu à comparaître personnellement devant la Commission lors d'une audience publique pour réviser les tarifs d'assurance automobile 2007 pour les

véhicules de tourisme tels que gérés par la Facility Association (FA) dans la province du Nouveau-Brunswick.

Audience publique : Saint John

Date : 12 décembre 2006

4.7 Dépliants et Affiches

Le bureau du défenseur a produit et distribué deux nouveaux dépliants ainsi qu'une affiche publicitaire pour le bénéfice des consommateurs en 2006.

Nous avons effectué les distributions suivantes :

- 23780 copies du dépliant général (Annexe A)
- 12120 copies du dépliant pour les nouveaux conducteurs (Annexe B)
- 1159 copies de l'affiche (Annexe C)

4.8 Campagnes publicitaires

À plusieurs reprises au cours de l'année 2006, nous avons procédé à des campagnes publicitaires à travers la province par la voie des journaux, de la radio ainsi que le câblodiffuseur Rogers pour informer les consommateurs à propos de l'existence de notre bureau, des services que nous offrons ainsi que les diverses façons de nous joindre.

4.9 Site Internet

Avec l'aide d'une firme spécialisée en la matière, nous avons préparé et monté un site web au cours de l'année 2006, dont le lancement officiel aura lieu en 2007. Nous vous énumérons ci-dessous quelques particularités de ce site :

- une section pour sondages d'opinions
- une section pour commentaires libres
- une section pour formuler des plaintes
- une section pour un forum de discussions
- une section pour des vidéos éducationnels

Le site web sera utilisé non seulement pour permettre aux consommateurs de nous joindre mais aussi pour informer et éduquer les consommateurs au sujet des assurances de tous types.

5. ENTENTE : GOUVERNEMENT-COMPAGNIES D'ASSURANCE

En 2006, le fait saillant dans le domaine de l'assurance automobile au Nouveau-Brunswick est sans contredit l'entente qui a été conclue entre le gouvernement provincial et les compagnies d'assurance automobile concernant les primes, l'élimination de la discrimination selon le sexe et l'abolition des territoires existants.

5.1 Réduction des primes

L'entente dévoilée le 4 décembre 2006 est à l'effet que les compagnies d'assurances opérant au Nouveau-Brunswick baisseront de 13.5% le montant de leur prime moyenne pour les nouvelles polices ou les renouvellements de polices existantes à partir du 1er mars 2007.

5.2 Élimination de la discrimination selon le sexe

Le deuxième élément de l'entente stipule que le sexe d'une personne ne pourra plus être utilisé comme facteur dans la tarification des primes à compter du 1er mars 2007.

5.3 Abolition des territoires existants

Le troisième élément de l'entente prévoit l'élimination des territoires actuels pour les fins de la tarification des primes. Un nouveau système sera mis en place pour le 1er janvier 2008 suite aux recommandations d'un groupe de travail composé de représentants du Ministère de la Justice, de la Commission des assurances, du Défenseur du consommateur, de l'industrie de l'assurance ainsi que d'autres intervenants dans le domaine.

5.4 Autres mesures

Le gouvernement s'est engagé à rassurer les consommateurs en leur accordant une vigilance et une voix dans le processus annuel d'établissement des tarifs, en augmentant les pouvoirs du Défenseur du consommateur et en nommant un intervenant public lors des audiences sur les tarifs. Il s'est également engagé à renforcer le système des permis progressifs pour les jeunes conducteurs.

5.5 Commentaires

Réduction des primes

En ce qui concerne la réduction de 13.5%, il s'agit de comprendre que ce n'est pas une réduction générale au niveau de toutes les primes de toutes les compagnies d'assurance mais bel et bien une réduction de 13.5% de la prime moyenne de chaque compagnie d'assurance. Il est donc possible que deux assurés avec la même compagnie d'assurance pourraient bénéficier de réductions très différentes l'une de l'autre. Un d'entre eux pourrait voir une réduction de 2%, par exemple, alors que l'autre pourrait voir une réduction de 18% ou plus. Il n'en demeure pas moins que la prime moyenne de chaque compagnie diminuera de l'ordre de 13.5% pour le 1er mars 2007.

Élimination de la discrimination selon le sexe

Cette mesure devrait représenter une réduction appréciable de la prime des jeunes hommes sans impacts négatifs sur la prime des femmes. Il est évident, selon nous, que les coûts de cette mesure seront sans doute récupérés ailleurs sur d'autres tarifs qui n'impliquant pas le sexe de la personne dans le processus de tarification.

Abolition des territoires existants

Au lieu de s'en remettre tout simplement à des limites géographiques qui existent depuis très longtemps, le processus de révision tiendra compte de la réévaluation des mouvements de la circulation, de la redistribution de la population et de l'identification de d'autres critères pertinents. Ce nouveau système permettra davantage d'évaluer les risques et de tracer de nouvelles limites qui représentent de façon plus juste et équitable la réalité actuelle des conducteurs de cette province.

Il est donc évident que le lieu de résidence du consommateur sera encore un facteur dans le processus de la tarification de la prime mais elle se reposera sur un système plus juste, plus précis et plus réaliste.

Autres mesures

La nomination d'un intervenant public lors des audiences sur les tarifs est une mesure qui viendra s'ajouter au rôle exercé par le défenseur du consommateur, pour le plus grand bénéfice des consommateurs.

En ce qui concerne le désir du gouvernement d'augmenter les pouvoirs du défenseur du consommateur, il restera à voir ce que cela comportera de façon réelle et concrète. Le bureau du défenseur est réceptif et favorable à l'ajout de tous nouveaux pouvoirs qui renforceraient davantage la protection des consommateurs de la province en matière d'assurances.

Le renforcement du système des permis progressifs pour les jeunes conducteurs est une réforme qui s'impose depuis quelques années et que nous encourageons fortement.

6. DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR

Le bureau du défenseur du consommateur a traité un nombre total de 1848 dossiers en 2006.

Les demandes des consommateurs se rapportaient aux primes (54.6%), à de l'information générale (25.4%) ainsi qu'à des problèmes au niveau des réclamations suite à un sinistre ou une perte quelconque (19.9%).

Les demandes visaient principalement l'assurance automobile (81.9%) et en second lieu, l'assurance habitation (9.0%).

C'est surtout le public en tant que consommateurs qui a fait appel à nos services et la plus forte concentration de ces demandes nous est parvenue du comté de Gloucester (31.5%).

6.1 Nombre de dossiers

Nous avons traité plusieurs dossiers au cours de l'année 2006 et le tableau ci-après démontre que nous avons réussi à répondre aux besoins d'information, de consultation ou d'intervention dans tous les cas.

	#	*(%)*
Complétés	1848	100.0%

6.2 Objet de la demande

Le tableau ci-dessous illustre les principales demandes d'information de la part des consommateurs ou de toutes autres personnes reliées au domaine des assurances.

	#	*(%)*
Prime	1009	54.6%
Information	469	25.4%
Réclamation	368	19.9%
Autres	2	0.1%

6.3 Répartition des dossiers par types d'assurances

Le prochain tableau vous présente la répartition des dossiers par types d'assurances. Comme vous pouvez le constater, l'assurance automobile se classe de loin parmi les dossiers les plus actifs.

	#	*(%)*
Assurance automobile	1514	81.9%
Assurance habitation	166	9.0%
Assurance accident et maladie	87	4.7%
Assurance vie	37	2.0%
Assurance responsabilité	16	0.9%
Assurance commerciale	6	0.3%
Assurance marine	2	0.1%
Assurance aviation	0	0.0%
Assurance crédit	2	0.1%
Assurance garantie	3	0.2%
Assurance des chaudières	1	0.1%
Autres (reliés à l'assurance)	4	0.2%
Autres (non reliés à l'assurance)	10	0.5%

6.4 Origine des demandes

Nous avons reçu des demandes d'information de plusieurs catégories de personnes et le tableau suivant témoigne du grand intérêt du public (consommateurs) vis-à-vis notre bureau.

	#	*(%)*
Public	1788	96.8%
Courtier	25	1.4%
Assureur	4	0.2%
Agent	11	0.6%
Avocat	5	0.2%
Expert en sinistre	4	0.2%
Gouvernement	4	0.2%
Corporation	1	0.1%
Institution	0	0.0%
Autres	6	0.3%

6.5 Répartition des dossiers par comtés

Nous avons compilé tous les dossiers par comtés et le tableau qui suit nous indique cette répartition. Nous pouvons constater que les besoins des consommateurs varient d'un comté à l'autre et que le nombre de dossiers traités n'est pas toujours proportionnel à l'ensemble de la population de ce comté.

	#	*(%)*
Gloucester	582	31.5%
Westmorland	288	15.6%
St-John	186	10.1%
Madawaska	151	8.2%
Restigouche	130	7.0%
York	119	6.4%
Northumberland	97	5.2%
Kings	85	4.6%
Carleton	52	2.8%
Kent	35	1.9%
Victoria	25	1.4%
Charlotte	23	1.2%
Sunbury	19	1.0%
Queens	11	0.6%
Albert	7	0.4%
Autres (hors province)	38	2.1%

6.6 Comparaisons avec 2005

Nombre de dossiers

	2005	2006
Complétés	1185 (99.8%)	1848 (100.0%)
Actifs	1 (0.1%)	0 (0.0%)
Réactivés	1 (0.1%)	0 (0.0%)

Objet des demandes

	2005	2006
Prime	449 (42.0%)	1009 (54.6%)
Information	376 (31.7%)	469 (25.4%)
Réclamation	289 (24.3%)	368 (19.9%)
Autres	23 (2.0%)	2 (0.1%)

Répartition des dossiers par types d'assurances

	2005	2006
Assurance automobile	962 (81.0%)	1514 (81.9%)
Assurance habitation	147 (12.3%)	166 (9.0%)
Assurance accident et maladie	31 (2.6%)	87 (4.7%)
Assurance vie	24 (2%)	37 (2.0%)
Assurance responsabilité	15 (1.3%)	16 (0.9%)
Commerciale	0 (0.0%)	6 (0.3%)
Assurance marine	2 (0.1%)	2 (0.1%)
Assurance aviation	1 (0.1%)	0 (0.0%)
Assurance crédit	1 (0.1)	2 (0.1%)
Assurance garantie	1 (0.1%)	3 (0.2%)
Assurance des chaudières	0 (0.0%)	1 (0.1%)
Autres (relié à l'assurance)	0 (0.0%)	4 (0.2%)
Autres (non reliés à l'assurance)	3 (0.3%)	10 (0.5%)

Origine des demandes

	2005	2006
Public	1123 (94.6%)	1788 (96.8%)
Courtier	19 (1.6%)	25 (1.4%)
Assureur	17 (1.4%)	4 (0.2%)
Agent	10 (0.8%)	11 (0.6%)
Avocat	7 (0.6%)	5 (0.2%)
Expert en sinistre	5 (0.4%)	4 (0.2%)
Gouvernement	3 (0.3%)	4 (0.2%)
Corporation	2 (0.2%)	1 (0.1%)
Institution	1 (0.1%)	0 (0.0%)
Autres	0 (0.0%)	6 (0.3%)

Répartition des dossiers par comtés

	2005	2006
Gloucester	354 (29.8%)	582 (31.5%)
Westmorland	169 (14.2%)	288 (15.6%)
York	154 (12.9%)	119 (6.4%)
St-John	122 (10.3%)	186 (10.1%)
Madawaska	85 (7.2%)	151 (8.2%)
Northumberland	64 (5.4%)	97 (5.2%)
Restigouche	60 (5.1%)	130 (7.0%)
Kings	36 (3.0%)	85 (4.6%)
Carleton	34 (2.9%)	52 (2.8%)
Kent	29 (2.4%)	35 (1.9%)
Victoria	19 (1.6%)	25 (1.4%)
Charlotte	15 (1.3%)	23 (1.2%)
Queens	9 (0.8%)	11 (0.6%)
Sunbury	9 (0.8%)	19 (1.0%)
Albert	4 (0.3%)	7 (0.4%)
Autres (hors province)	24 (2.0%)	38 (2.1%)

7. RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

Le paragraphe 11(1) de la *Loi du défenseur du consommateur* stipule ce qui suit : « *Le défenseur doit chaque année, aussitôt que possible après la fin de chaque année financière, en se référant aux Comptes publics et en effectuant toutes enquêtes ou recherches complémentaires jugées nécessaires, déterminer et attester le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi pendant l'année financière précédente et le montant des dépenses ainsi déterminé et attesté par le défenseur est définitif pour toutes les fins du présent article.* »

Le paragraphe 11 (3) stipule ce qui suit : « *Le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi, déterminé et attesté ainsi qu'il est dit au paragraphe (1), est réparti entre les assureurs titulaires d'une licence (...).* »

Le montant total des dépenses a été réparti entre les assureurs, la quote-part de chaque assureur étant proportionnelle à ses recettes nettes au titre de toutes les catégories d'assurance par rapport à la masse totale des recettes nettes réalisées à ce titre par l'ensemble des assureurs.

Le montant total des dépenses engagées pour l'année financière se terminant le 31 mars 2006 s'élevait a 443,175.83$. Ce montant devait être réparti entre les assureurs par un avis de cotisation émis à l'endroit de chaque compagnie, mais en raison d'une erreur technique le montant total a été incorrectement déclaré comme étant 433,175.83$ alors qu'il aurait du être 443,175.83$. Il en résulte donc un manque de 10,000.00$ qui sera reporté aux dépenses de l'an prochain et ajouté au montant total des dépenses pour les fins de la cotisations.

Vous pourrez constater à l'annexe D, la répartition du montant total qui a été soumis aux assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

8. SITUATIONS PROBLÈMATIQUES ET RECOMMENDATIONS

8.1 Assurance automobile

8.11 Déchéance de couverture

Selon les dispositions des lois et règlements actuels, il est permis à un assureur au Nouveau-Brunswick de refuser d'assurer une personne qui s'est retrouvée en déchéance de couverture, ou non-assurée, pour une période de plus de douze mois. Il en résulte donc que cette personne n'aura d'autre choix que de s'assurer avec la Facility Association (FA) avec des primes de plusieurs milliers de dollars.

Il y a une autre pratique néfaste et injustifiée de la part des assureurs qui est permise même si la période de déchéance est de moins de douze mois. En effet, les assureurs pénalisent les personnes par des primes plus élevées de plusieurs centaines de dollars simplement parce qu'elles ont une période de déchéance quelconque même si elle est inférieure à douze mois. Ils ne refusent pas d'assurer cette personne mais ils exigent par contre une prime beaucoup plus élevée tout simplement en raison de cette interruption momentanée dans le dossier d'assurance de la personne.

Il faut comprendre que les consommateurs sont pénalisés pour ne pas avoir été assurés alors qu'ils n'en avaient pas besoin ou qu'ils n'en avaient pas les moyens. Les périodes de déchéance sont le plus souvent le résultat de facteurs personnels, professionnels, médicaux ou financiers.

Il nous apparaît très difficile, voire même impossible, d'établir un lien entre la déchéance de couverture et un risque réel accru que cela pourrait comporter pour l'assureur, surtout pour une période qui n'excède pas douze mois. Nous nous demandons même si la déchéance de

couverture devrait être considérée, surtout lorsque l'assurée à un nombre d'année d'expérience suffisant comme conducteur.

La législation concernant la déchéance de couverture devrait être réexaminée dans son ensemble et, tout au moins, elle devrait être permise, sans pénalité et sans augmentation de prime, lorsqu'elle ne dépasse pas un certain nombre d'années. Elle devrait être d'au moins vingt quatre mois pour concorder avec ce qui est en vigueur dans les autres provinces de l'Atlantique.

Nous sommes d'avis que dans la très grande majorité des circonstances, la politique de souscription à l'égard de la déchéance de couverture n'a tout simplement pas sa raison d'être.

8.12 Rabais pour nouveaux conducteurs

Le rabais de la première chance pour les nouveaux conducteurs est en réalité la seule et unique chance de profiter de primes plus abordables pour les nouveaux assurés. Il est très facile de perdre ce privilège étant donné que presque toutes les infractions au code de la route, mêmes très mineures, auront comme conséquences la perte du rabais suivie d'une augmentation très substantielle du montant de la prime pendant plusieurs années. Il y aurait peut-être lieu de réviser la liste des infractions mineures ou non pertinentes qui pourraient êtres exemptées de la perte du rabais.

Il y aurait peut-être lieu de créer également une catégorie d'infractions ou de situations qui auraient comme conséquences une augmentation quelconque de la prime mais non la perte totale du rabais.

Pour beaucoup de jeunes conducteurs, la perte du rabais signifie souvent l'impossibilité de conduire une automobile compte tenu de leur incapacité financière de s'assurer. Nous trouvons que la perte du rabais est parfois démesurée par rapport aux incidents qui ont donné lieu à la perte de ce privilège.

8.13 Financement et dossier d'assurance

Il y a beaucoup de consommateurs qui voient leurs primes d'assurances augmenter substantiellement ou qui se retrouvent carrément dans la Facility Association (FA) en raison d'une annulation de leur police d'assurance pour un défaut de paiement de la prime.

Dans le cadre d'un programme de paiements périodiques, un défaut du premier paiement ou deux défauts de paiements périodiques auront comme résultat que votre police sera annulée et cette annulation sera inscrite sur votre dossier d'assurance. Lorsqu'il vous sera nécessaire d'obtenir de l'assurance à nouveau, ce dossier fera en sorte que vous vous retrouverez avec la Facility Association (FA).

Être un mauvais payeur peut comporter des conséquences négatives mais nous ne voyons pas que cela devrait affecter votre prime comme assuré. C'est une question de crédit et d'évaluation de risques à titre de payeur mais cela ne devrait aucunement être pris en considération dans la détermination du montant de la prime.

Si vous avez une annulation de votre police pour défaut de paiement, les assureurs devraient avoir le droit de refuser de financer votre prime et d'exiger plutôt le paiement complet de

cette prime. Par contre, cela ne devrait pas être considéré comme une annulation au même titre que les autres types d'annulations se rapportant aux dossiers de conducteurs à risque.

8.14 Avenant #28A

Un avenant est une modification à une police d'assurance utilisée pour y ajouter ou en retirer des garanties. Présentement au Nouveau-Brunswick, nous avons l'avenant #28. Cet avenant a pour effet d'imposer une limite de 200,000$ au montant de la couverture de l'assureur lorsque la voiture assurée est conduite par une personne visée dans la police. Ce n'est pas une exclusion de couverture totale mais plutôt un plafond sur le montant de la couverture pour la responsabilité à l'égard des tiers. Un avenant excluant une personne de conduire un véhicule à moteur, devrait être sérieusement étudié et considéré pour le bénéfice des consommateurs de cette province. Ce document existe déjà dans d'autres provinces de l'Atlantique sous la désignation d'un avenant #28A.

Le but d'un avenant 28A est de prévenir qu'une personne se voit contrainte de payer des primes exorbitantes ou de se retrouver dans la Facility Association (FA) simplement en raison des actions d'une autre personne avec laquelle elle entretien un certain lien. En raison de ce lien, la personne en question se trouve à être pénalisée sévèrement et pour plusieurs années sans qu'elle ait quoi que ce soit à se reprocher. L'exemple le plus frappant est celui d'une conjointe qui se retrouvera dans la Facility parce que son conjoint s'est rendu coupable d'avoir conduit en état d'ébriété. Pourquoi aurait-elle a payer des primes de plusieurs milliers de dollars pour avoir le droit de conduire un véhicule à moteur alors qu'elle n'est coupable de rien en rapport à l'infraction de son conjoint?

Sous le présent système, l'assureur a évidemment une crainte vis-à-vis la possibilité que le conjoint coupable du délit puisse avoir accès au véhicule familial et effectivement conduire celui-ci, même sans le consentement de sa conjointe. Un avenant 28A viendrait corriger cette situation et empêcherait qu'une personne innocente soit pénalisée injustement dans les circonstances.

8.2 Courtiers et Agents

Les coutiers et agents peuvent éviter beaucoup de mésententes et de conflits avec leurs clients en apportant une attention toute particulière à une situation que les consommateurs nous rapportent très souvent.

Plusieurs consommateurs se plaignent que le montant de la prime donné par le courtier ou l'agent est parfois très différent du montant exigé par la compagnie d'assurance. Il y a parfois des différences majeures entre les deux, au détriment des intérêts financiers du consommateur.

Sans incomber cette responsabilité à quiconque, il n'en demeure pas moins que le consommateur a de la difficulté à accepter cette situation et qu'il n'a aucun recours dans les circonstances. Il croyait pourtant avoir conclu un contrat final avec son courtier ou son agent.

La très grande majorité de ces situations pourraient êtres évitées par les courtiers et agents en adoptant la politique de toujours aviser leurs clients que les montants qu'ils mentionnent ne sont pas définitifs. Ces primes sont sujettes à l'approbation finale de la part des compagnies

d'assurances. Les courtiers et agents suivent cette pratique dans la majorité des circonstances mais il est aussi évident qu'il y a encore place pour de l'amélioration dans ce domaine.

8.3 Assurance habitation

Nous entretenons certaines inquiétudes à l'égard de l'assurance habitation dans la mesure où nous recevons de plus en plus d'appels de la part de consommateurs qui se disent préoccupés par des augmentations au niveau de leurs primes d'assurance. Nous ne pouvons certes pas parler d'un problème majeur, mais il y a tout de même lieu de surveiller cette situation et d'agir avant qu'il ne soit trop tard afin de prévenir une nouvelle crise dans le domaine des assurances.

Nous comprenons que les augmentations des primes sont dues à plusieurs facteurs dont quelques uns sont mentionnés ci-dessous :

- couverture basée sur le prix de remplacement à neuf de la résidence
- coûts de construction plus élevés
- augmentation de l'évaluation foncière

Nous croyons que nous devons nous poser la question, et nous demander s'il n'y a pas lieu de règlementer cette industrie au même titre que celle de l'assurance automobile, par la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick. Certaines provinces de l'Atlantique, dont Terre-Neuve et Labrador, ont entamé des démarches dans ce sens aux cours des dernières années.

Les consommateurs acceptent difficilement d'être totalement à la merci des compagnies pour une assurance aussi importante, sans qu'ils ne bénéficient de plus de contrôle et de protection adéquate.

8.4 Assurance prêts

Les consommateurs se font de plus en plus solliciter pour protéger leurs prêts par de l'assurance-vie ainsi que de l'assurance invalidité. Le problème est qu'ils ne sont pas suffisamment informés des limites ainsi que des exclusions qui sont contenues dans ces types de contrats. Ces contrats d'assurance sont plus souvent qu'autrement vendus par des personnes qui ne sont pas des coutiers ou des agents d'assurance comme tels mais plutôt des agents ou des représentants de divers produits ou divers biens de consommation. Le client est tout simplement demandé d'apposer sa signature, de façon sommaire et expéditive, en étant assuré qu'il est maintenant protégé contre toutes éventualités. Ce n'est que par après, lorsqu'il y a invalidité, par exemple, que le consommateur réalise que la police contenait une clause qui excluait ou limitait la protection qu'il croyait avoir achetée.

Il y a deux situations qui sont particulièrement alarmantes, dans la mesure où les consommateurs n'en sont pas conscients au moment où ils se procurent le contrat en question. La première situation est celle de la clause qui exclue toute couverture pour un décès ou une invalidité résultant d'une condition préexistante, même si le consommateur n'en était pas conscient au moment de l'achat du contrat. La deuxième situation est celle de la clause qui permet aux compagnies de cesser de payer les indemnités après les deux premiers mois si l'assuré n'est pas suivi et traité régulièrement par un spécialiste. Inutile de préciser qu'il est pratiquement impossible de voir un spécialiste à l'intérieur d'une période de

deux mois, encore moins d'être suivi et traité à l'intérieur de ce délai. Ce sont des situations qu'il faut dénoncer car les consommateurs sont parfois induits en erreur et par conséquent risquent de subir un préjudice considérable.

9. CONCLUSION

La première année a été consacrée à la mise sur pied du bureau, à l'apprentissage des bases du domaine de l'assurance et à l'établissement de méthodes d'interventions auprès des agents, courtiers et assureurs, tout en répondant aux demandes des consommateurs de façon rapide et efficace. La deuxième année nous a permis de passer à d'autres aspects de notre mandat. Je pense, entre autres, à l'éducation populaire en matière d'assurance, à la sensibilisation auprès des jeunes et à la création d'un site internet. Ce site internet nous permettra de faire la promotion de nos services, d'éduquer le public ainsi que de défendre les intérêts des consommateurs.

L'année 2006 a été une année fertile en terme d'activités et très enrichissante en terme d'interventions, d'information et d'aide pour le bénéfice des consommateurs. Encore une fois nous avons le sentiment du devoir accompli puisque nous avons réussi à concilier les exigences du mandat avec les besoins du consommateur. Nous sommes maintenant plus aptes, plus compétents et mieux outillés pour répondre aux exigences de notre mandat.

Nous avons relevé le défi de la deuxième année avec beaucoup de dynamisme et beaucoup d'enthousiasme. Nous allons poursuivre et parfaire le développement de nos compétences en matière d'assurances tout en respectant la continuité de notre mandat auprès du consommateur et de l'Assemblée législative. Au cours de cette deuxième année, nous avons acquis une meilleure expertise dans le domaine des assurances et cela nous a permis de procéder à une analyse plus profonde et plus exhaustive de la situation. Cette analyse nous a permis d'émettre des recommandations pertinentes pour le bénéfice des consommateurs.

Nous allons continuer cette même démarche au cours de la prochaine année et nous anticipons déjà des choses très intéressantes pour notre bureau. Il suffit de mentionner, entres autres, le lancement de notre site web et la distribution d'un dépliant dans chaque foyer de la province. Ces deux initiatives vont non seulement nous permettre de rejoindre les consommateurs avec de l'information mais aussi nous permettre de faire de l'éducation publique.

Il sera intéressant aussi de surveiller et d'évaluer l'impact de la nouvelle entente conclue entre le gouvernement et l'industrie de l'assurance. Nous verrons concrètement au cours de l'année 2007 les effets de la réduction de 13.5% de la prime moyenne des compagnies d'assurances ainsi que l'interdiction d'utiliser le sexe d'une personne dans la détermination des primes. Il y aura aussi la question des territoires existants qui devront êtres abolis pour êtres remplacés par un autre système qui devrait être en vigueur pour le 1er janvier 2008.

Il y a donc encore beaucoup à faire pour la prochaine année et c'est avec détermination et beaucoup d'enthousiasme que nous relèverons ce défi.

Annexe A : Exemplaire du dépliant général

Le Bureau du défenseur du consommateur :

Le défenseur du consommateur en matière d'assurances est en poste depuis le 1er janvier 2005. Il a reçu le mandat suivant de la part de l'Assemblée législative de la province du Nouveau-Brunswick :

- *Surveiller les pratiques des courtiers, agents et assureurs;*
- *Répondre aux demandes de renseignements des consommateurs concernant les assurances;*
- *Défendre les intérêts des consommateurs;*
- *Aider les consommateurs aux prises avec des questions, préoccupations, plaintes ou autres problématiques reliées à tous types d'assurances;*
  - *Assurance automobile*
  - *Assurance accident et maladie*
  - *Assurance vie*
  - *Assurance habitation*

Le Bureau du défenseur du consommateur traite rapidement et en toute confidentialité les plaintes ainsi que les demandes des consommateurs.

N'hésitez pas à communiquer avec notre bureau.

Pour nous joindre :

Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances

Place Keystone
270 avenue Douglas, Pièce 406
Bathurst, N.-B. E2A 1M9

Téléphone :	(506) 549-5555
Télécopieur :	(506) 549-5559
Téléphone sans frais :	1-888-283-5111

Courriel: nbpca-dma.ca
Site Web: www.insurance-assurance.ca

un service facile d'accès et gratuit !

Annexe B : Exemplaire du dépliant pour nouveaux conducteurs

Depuis le 1er janvier 2005 les nouveaux conducteurs sont admissibles à un « ***rabais de la première chance*** » à l'égard des tarifs de l'assurance automobile.

Le rabais est offert aux nouveaux conducteurs (y compris ceux qui ont déjà une assurance), aux parents de nouveaux conducteurs inscrits à leur police d'assurance et aux autres personnes qui couvrent un nouveau conducteur en vertu de leur contrat d'assurance.

Rabais de 6 ans : Les conducteurs qui ont réussi un programme de formation approuvé en conduite automobile recevront un crédit de six (6) années d'expérience de conduite.

Rabais de 3 ans : Les conducteurs qui ne suivent pas un programme de formation approuvé en conduite automobile recevront un crédit de trois (3) années d'expérience de conduite.

Les nouveaux conducteurs ne seront plus admissibles à ces rabais en cas d'accident avec responsabilité ou en cas de certaines infractions au code de la route ou en raison de certains délits criminels.

Par exemple, une simple contravention pour excès de vitesse ou pour défaut de porter la ceinture de sécurité résultera dans la perte du rabais de la première chance suivie d'une augmentation de la prime par des centaines de dollars, voire même plusieurs mille dollars, et ce, pendant de nombreuses années.

Le bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances a le mandat de défendre les intérêts des consommateurs et de leur venir en aide pour toutes questions, plaintes, préoccupations ou autres problématiques reliées aux assurances.

Le bureau du défenseur du consommateur traite rapidement et en toute confidentialité les demandes des consommateurs.

N'hésitez pas à communiquer avec notre bureau.

Pour nous joindre :

Bureau du defenseur du consommateur en matiere d'assurances

Place Keystone
270 avenue Douglas, Piece 406
Bathurst, N. B. E2A 1M9

Telephone:	(506) 549-5555
Télécopieur:	(506) 549-5559
Telephone sans frais :	1-888-283-5111

Courriel: nb@cai-dma.ca
Site Web: www.insurance-assurance.ca

Annexe C : Exemplaire de l'affiche

Annexe D: Relevé des cotisations

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
ACA ASSURANCE	$ 27.49	$ 27.49
ACE INA INSURANCE	$ 2,475.30	$ 2,475.30
ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY	$ 2.16	$ 2.16
AFFILLATED FM INSURANCE COMPANY	$ 143.66	$ 143.66
AIG LIFE INSURANCE COMPANY	$ 791.05	$ 791.05
ALLIANZ INSURANCE COMPANY	$ 861.13	$ 861.13
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
ACADIE VIE	$ 3,350.71	$ 3,350.71
ACE INA LIFE INSURANCE	$ 586.75	$ 586.75
AETNA LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
AIG ASSURANCE CANADA	$ 351.73	$ 351.73
ALIANZ GLOBAL RISK US INSURANCE	$ 392.43	$ 392.43
ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY	$ 0.81	$ 0.81
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	$ 7,741.79	$ 7,741.79
AMERICAN BANKERS INSURANCE	$ 1,257.33	$ 1,257.33
AMERICAN HEALTH AND LIFE INS.	$ 357.12	$ 357.12
AMERICAN ICOME LIFE INSURANCE	$ 552.25	$ 552.25
AMEX ASSURANCE COMPANY	$ 6.74	$ 6.74
ASENTUS INSURANCE	$ 382.18	$ 382.18
ASSOMPTION COMPANGNIE MUTUELLE	$ 10,952.62	$ 10,952.62
ASSURANT LIFE OF CANADA	$ -	$ -
AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE	$ 1,328.21	$ 1,328.21
AMERICAN HOME ASSURANCE COMP	$ 4,683.78	$ 4,683.78
AMERICAN RE-INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
ARCH INSURANCE COMPANY	$ 22.10	$ 22.10
ASPEN INSURANCE UK LIMITED	$ -	$ -
ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONAL	$ 1,252.47	$ 1,252.47
COMPCORP LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
AVIVA INSURANCE COMPANY OF CAN	$ 14,723.79	$ 14,723.79
AXA CORPORATE SOLUTIONS ASS.	$ 52.02	$ 52.02
AXA INSURANCE	$ 10,551.30	$ 10,551.30
BLUE CROSS LIFE INSURANCE	$ 3,652.31	$ 3,652.31
CAA INSURANCE	$ 730.14	$ 730.14
CANADIAN LAWYERS INSURANCE	$ 232.33	$ 232.33
CANDIAN PREMIER LIFE INSURANCE	$ 1,603.93	$ 1,603.93

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
AXA ASSURANCE	$ 199.99	$ 199.99
AXA EQUITABLE LIFE INSURANCE	$ -	$ -
AXA PACIFIC INSURANCE	$ -	$ -
BMO LIFE INSURANCE	$ 306.18	$ 306.18
CANDIAN FARM INSURANCE	$ -	$ -
CANADIAN NORTHERN SHIELD	$ 5.39	$ 5.39
CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASS.	$ 5.12	$ 5.12
CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL	$ 186.24	$ 186.24
CANASSURANCE COMPAGNIE	$ 399.77	$ 399.77
CENTENNIAL INSURANCE	$ 1.35	$ 1.35
CHICAGO TITLE INSURANCE	$ 25.34	$ 25.34
CIBC LIFE INSURANCE	$ 177.89	$ 177.89
COACHMAN INSURANCE	$ -	$ -
COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE	$ 1,148.44	$ 1,148.44
CANASSURANCE COMPAGNIE	$ -	$ -
CARLETON MUTUAL INSURANCE	$ 524.76	$ 524.76
CGU INTERNATIONAL INSURANCE	$ -	$ -
CHUBB INSURANCE COMPANY	$ 844.42	$ 844.42
CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY	$ 46.36	$ 46.36
COMBINED INSURANCE COMPANY	$ 3,704.60	$ 3,704.60
COMMON WEALTH INUSURANCE	$ 430.97	$ 430.97
COMPAGNIE FRANCAISES D'ASSRUANCE	$ 6.47	$ 6.47
CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE	$ 16,447.12	$ 16,447.12
COSECO INSURANCE COMPANY	$ 364.40	$ 364.40
CUMIS GENERAL INSURANCE	$ 515.06	$ 515.06
CUNA MUTUAL INSURANCE	$ 0.54	$ 0.54
DESJARDINS SECURITE FINANCIERE	$ 5,240.34	$ 5,240.34
ECCLESIASTICAL INSURANCE	$ 598.61	$ 598.61
CONTINENTAL CASUALTY COMPANY	$ 751.43	$ 751.43
CO-OPERATORS LIFE INSURANCE	$ 3,527.52	$ 3,527.52
CT FINANCIAL ASSURANCE COMP.	$ 35.04	$ 35.04
CUMIS LIFE INSURANCE COMP.	$ 3,015.43	$ 3,015.43
DAIMLER CHRIYSLER INSURANCE	$ 60.10	$ 60.10
EAGLE STAR INSURANCE	$ -	$ -
ECHELON GENERAL INSURANCE	$ 71.96	$ 71.96
ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE	$ 7,541.26	$ 7,541.26

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
EMPLOYERS INSURANCE	$ -	
EULER AMERICAN CREDIT INDEMNITY	$ 171.42	$ 171.42
FACTORY MUTUAL INSURANCE	$ 3,762.01	$ 3,762.01
FCT INSURANCE COMPANY	$ 453.88	$ 453.88
FEDERATED INSURANCE COMPANY	$ 153.90	$ 153.90
FIDELITY INVESTIMENTS LIFE INS.	$ -	$ -
ELITE INSURANCE COMPANY	$ 2,932.14	$ 2,932.14
EMPLOYERS REINSURANCE	$ 282.73	$ 282.73
EVEREST INSURANCE COMPANY OF CANADA	$ -	$ -
FEDERAL INSURANCE COMPANY	$ 2.70	$ 2.70
FEDERATION INSURANCE	$ 6,291.48	$ 6,291.48
FIRST AMERICAN TITLE INSRUANCE COMP	$ 129.10	$ 129.10
FRIST CANADIAN INSURANCE COR	$ 1,782.36	$ 1,782.36
FORETHOUGHT LIFE INUSANCE COMPANY	$ 10.24	$ 10.24
FUNDY MUTUAL INSURANCE	$ 912.88	$ 912.88
GENERAL AMERICAN LIFE INS.	$ -	$ -
GERBER LIFE INSURANCE COMPANY	$ 19.94	$ 19.94
GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE	$ 396.47	$ 396.47
GREAT AMERICAN	$ -	$ -
FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE	$ 16.17	$ 16.17
FORTIS BENEFITS INSURANCE COMP	$ 452.80	$ 452.80
GCAN INSURANCE COMPANY	$ 220.47	$ 220.47
GENWORTH FINACIAL MORTGAGE INSURANCE	$ 1,601.51	$ 1,601.51
GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
GREAT AMERICAN INSURANCE COMP	$ 228.02	$ 228.02
GREEN SHIELD CANADA	$ 115.63	$ 115.63
HARTFORD FIRE INSURANCE COMP	$ 126.68	$ 126.68
HERITAGE GENERAL INSURANCE COMPANY	$ 161.17	$ 161.17
INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL	$ -	$ -
INDUSTRIELLE ALLIANCE ASS.	$ 3,717.80	$ 3,717.80
ING NOVEX INSURANCE	$ 750.08	$ 750.08
INSURANCE CORPORATION OF NEWFOUNDLAND	$ -	$ -
JOHN ALDEN LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
HARTFORD LIFE INSURANCE	$ -	$ -
HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY	$ 601.31	$ 601.31
INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC LIFE	$ 1,878.31	$ 1,878.31

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
ING INSURANCE COMPANY	$ 14,728.91	$ 14,728.91
INNOVATIVE CORPORTATION	$ 0.27	$ 0.27
JEWELERS MUTUAL INSURANCE COMAPANY	$ 1.62	$ 1.62
KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMP	$ 1,709.32	$ 1,709.32
KNGHTS OF COLUMBUS	$ 959.77	$ 959.77
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ -	$ -
LA GARANTIE COMAGNIE D'ASS.	$ 1,951.89	$ 1,951.89
LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY	$ 1.62	$ 1.62
LEGACY GENERAL INSURANCE COM	$ 267.37	$ 267.37
LIBERTY LIFE ASSURANCE COMPANY	$ -	$ -
LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMP	$ 548.48	$ 548.48
LA CAPITALE ASSURANCE ET GESTION	$ -	$ -
LA COMPAGNIES D'ASSURANCE JEVCO	$ -	$ -
LA SURVIVANCE COMPANGNIE MUTUELLE	$ 154.98	$ 154.98
LAWYERS TITLE INSURANCE CORPORTATION	$ -	$ -
L.'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ -	$ -
LIBERTY MUTUAL FIRE INSURANCE	$ -	$ -
LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AM.	$ -	$ -
LIFE INSVESTORS INSURANCE COMP	$ 37.19	$ 37.19
LLOYD'S UNDERWRITERS	$ 4,116.70	$ 4,116.70
LOMBARD INSURANCE	$ 28.30	$ 28.30
LONDON LIFE INSURANCE COMPANY	$ 7,822.91	$ 7,822.91
LUMBERMENS UNDERWRITING ALLIANCE	$ 722.32	$ 722.32
L'UNION-VIE COMPANIE MUTUELLE	$ 23.45	$ 23.45
MARKEL INSURANCE COMPANY	$ 3,452.59	$ 3,452.59
L'INTERNATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ 9.16	$ 9.16
LOMBARD GENERAL INSURANCE COMP	$ 5,162.72	$ 5,162.72
LONDON AND MIDLAND GENERAL	$ 766.25	$ 766.25
LUMBERMENS MUTUAL CASUALTY COMP	$ -	$ -
L'UNION CANADIANNE COMPAGNIE	$ -	$ -
MANULIFE CANADA	$ 433.12	$ 433.12
MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE	$ -	$ -
MD LIFE INSURANCE COMPANY	$ 541.74	$ 541.74
METLIFE CANADA	$ -	$ -
MITSUI SUMITOMO INSURANCE COMPANY	$ 20.48	$ 20.48
WASHINGTON NATIONAL INSURANCE COMPANY	$ -	$ -

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY	$ 67.38	$ 67.38
OLD REPUBLIC INSURANCE COMP	$ 644.16	$ 644.16
OPTIMUM FRONTIER INSURANCE	$ -	$ -
MEDAVIE INC	$ 58,647.73	$ 58,647.73
METROPOLITAN LIFE INSURANCE	$ 2.43	$ 2.43
MORTORS INSURANCE CORPORATION	$ 62.26	$ 62.26
NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE	$ 54.71	$ 54.71
NOTH AMERICAN SPECIALTY INSURANCE	$ -	$ -
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
OPTIMUM SOCIÉTÉ D'ASSURANCE INC	$ -	$ -
ORLÉANS COMPAGNIE D'ASSURANCE	$ 63.88	$ 63.88
PEMBRIDGE INSRUANCE COMPANY	$ 2,689.57	$ 2,689.57
CAN CHIEF AGENT	$ -	$ -
PRIMERICA LIFE INSURANCE	$ 306.18	$ 306.18
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES	$ 577.86	$ 577.86
PROMUTUEL VIE INC	$ -	$ -
PROVIDENT LIFE AND ACCIDENT INS	$ -	$ -
PAFCO INSURANCE	$ 724.75	$ 724.75
PENNCORP LIFE INSURANCE	$ 144.73	$ 144.73
PERTH INSURANCE COMPANY	$ 434.20	$ 434.20
PRIMMUM INSURANCE COMPANY	$ 2,297.96	$ 2,297.96
PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ	$ 647.13	$ 647.13
PROTECTIVE INSURANCE	$ 5.93	$ 5.93
QUEBEC ASSRUANCE COMPANY	$ -	$ -
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	$ 2,790.91	$ 2,790.91
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	$ 571.12	$ 571.12
REVIOS REINSURANCE CANADA	$ -	$ -
SCOTIA GENERAL INSURANCE COMP	$ -	$ -
SCHOTTISH & YORK INSURANCE	$ 529.07	$ 529.07
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMP	$ 5,467.82	$ 5,467.82
SOMPO JAPAN INSURANCE	$ 2.16	$ 2.16
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	$ 3,832.89	$ 3,832.89
RELLABLE LIFE INSURANC COMP	$ 286.50	$ 286.50
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE	$ 8,681.35	$ 8,681.35
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	$ 289.47	$ 289.47
SECURICAN GENERAL INSURANCE	$ 29.38	$ 29.38

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
SENTRY INSURANCE	$ 0.27	$ 0.27
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COM	$ 1,293.98	$ 1,293.98
SPECIALTY NATIONAL INSURANCE COM.	$ -	$ -
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE	$ 709.92	$ 709.92
STANLEY MUTUAL INSRUANCE COMPANY	$ 1,483.46	$ 1,483.46
STATE FARM LIFE INSRUANCE COMP	$ 501.58	$ 501.58
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	$ 144.19	$ 144.19
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY	$ 20,385.40	$ 20,385.40
CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASSOCIATE	$ -	$ -
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE	$ 295.40	$ 295.40
ST. PAUL GUARANTEE INSURANCE	$ 2,041.10	$ 2,041.10
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	$ 3,342.90	$ 3,342.90
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE	$ 8,316.95	$ 8,316.95
SONEBRIDGE LIFE INSURANCE	$ 0.54	$ 0.54
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE	$ 1,082.72	$ 1,082.72
TD DIRECT INSURANCE	$ -	$ -
TD GENERAL INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
TD LIFE INSURANCE	$ 91.64	$ 91.64
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	$ 38.27	$ 38.27
THE CANADA LIFE INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
THE BRITISH AVIATION INSURANCE COMP	$ -	$ -
THE DOMINION OF CANADA GENERAL	$ 6,148.37	$ 6,148.37
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMP	$ 291.62	$ 291.62
TD HOME AND AUTO INSURANCE	$ 581.09	$ 581.09
TEMPLE INSURANCE COMPANY	$ 767.60	$ 767.60
THE BOILER INSPECTION AND INS.	$ 401.05	$ 401.05
THE CANADA LIFE ASSURANCE COMP.	$ 14,062.65	$ 14,062.65
THE CITADEL GENERAL ASSURANCE	$ 4,394.31	$ 4,394.31
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMP.	$ 522.88	$ 522.88
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITHISH	$ 15.90	$ 15.90
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE	$ 14,473.40	$ 14,473.40
THE INSURANCE COMPANY FO PEI	$ 53.90	$ 53.90
THE MISSISQUOI INSURANCE	$ 14.02	$ 14.02
THE NATIONAL LIFE ASSURANCE	$ -	$ -
THE NORTH WATERLOO FARMERS MUTUAL	$ -	$ -
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	$ 4,174.11	$ 4,174.11

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
THE PRUDENTIAL INSURANCE COMP.	$ 18.33	$ 18.33
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	$ 23.72	$ 23.72
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	$ 23,069.04	$ 23,069.04
THE Morgage insurance	$ -	$ -
THE NORDIC INSURANCE COMP	$ -	$ -
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRA	$ 5.66	$ 5.66
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INS	$ 2,801.96	$ 2,801.96
THE SOVEREING GENERAL INSURANCE	$ 850.08	$ 850.08
THE STANDARD LIFE ASSURANCE	$ 591.33	$ 591.33
THE TRAVELERS INDEMNITY COMPANY	$ -	$ -
THE WAWANESA LIFE INSURANCE	$ 530.15	$ 530.15
TIG INSURANCE COMPANY	$ -	$ -
TRADERS GENERAL INSURANCE	$ 3,124.85	$ 3,124.85
TRANS GLOBAL INSRUANCE COMPANY	$ 37.19	$ 37.19
TRANSAMERICA LIFE CANADA	$ 956.27	$ 956.27
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMP	$ 1,397.21	$ 1,397.21
THE TRAVELERS INSRUANCE COMPANY	$ -	$ -
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	$ 23,705.38	$ 23,705.38
TOKIO MARINE & NICHLDO FIRE INSURANCE	$ 8.36	$ 8.36
TRAFLGAR INSURANCE	$ 488.11	$ 488.11
TRANS GLOBAL LIFE INSURANCE	$ 2.96	$ 2.96
TRANSATLANTIC REINSURANCE COMP	$ -	$ -
TRENT HEALTH INSURANCE COMP	$ 2.96	$ 2.96
UNIFUND ASSURANCE	$ 4,608.31	$ 4,608.31
UNITED AMERICAN INSURANCE COMP.	$ 3.50	$ 3.50
UNITY LIFE OF CANADA	$ 411.56	$ 411.56
VIRGINIA SURETY COMPANY	$ -	$ -
WESTERN ASSURANCE COMAPANY	$ -	$ -
WESTERN SURETY COMPANY	$ 179.23	$ 179.23
UAP NEWROTTARDAM INSURANCE	$ -	$ -
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	$ 32.88	$ 32.88
UNITED GENERAL INSURANCE CORP	$ 1,711.47	$ 1,711.47
UTICA MUTUAL INSURANCE	$ 3.50	$ 3.50
WATERLOO INSUANCE COMPANY	$ 136.92	$ 136.92
WESTERN LIFE ASSURANCE	$ 43.66	$ 43.66
WOMAN'S LIFE INSURANCE SOCIETY	$ -	$ -

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
XL DESIGN PROFESSIONAL	$ -	$ -
XL REINSURANCE AMERICA	$ 198.91	$ 198.91
ZURICH INSURANCE COMPANY	$ 4,637.15	$ 4,637.15
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	$ 598.88	$ 598.88
ZENITH INSURANCE COMPANY	$ 1,635.47	$ 1,635.47
TRAVELERS CASUALTY & SURETY COMPANY	$ -	$ -
	$ 433,175.83	**$ 433,175.83**

* En raison d'une erreur dans le calcul des dépenses de notre bureau pour l'année financière 2005-2006 le montant total a été incorrectement déclaré comme étant 433,175.83$ alors qu'il aurait du être 443,175.83$. Il en résulte donc un manque de 10,000.00$ qui sera reporté aux dépenses de l'an prochain et ajout au montant total des dépenses pour les fins de la cotisation.